

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai konflik komunikasi dan negosiasi dalam kegiatan Sambang Warga Kabupaten Klaten Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa konflik komunikasi merupakan bagian dari dinamika kerja pemerintahan yang tidak dapat dihindari. Konflik komunikasi muncul pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan sebagai akibat dari perbedaan persepsi, kepentingan, serta keterbatasan koordinasi antara pihak protokol dan penyelenggara wilayah.

Konflik yang terjadi tidak bersifat personal, melainkan merupakan konflik organisasi yang berkaitan dengan perbedaan orientasi kerja. Pihak protokol berfokus pada kepatuhan terhadap kaidah keprotokolan, ketepatan waktu, dan efektivitas agenda pimpinan daerah, sementara pihak penyelenggara wilayah berupaya mengakomodasi aspirasi masyarakat dan menyesuaikan kegiatan dengan kondisi sosial serta budaya setempat. Perbedaan orientasi tersebut memicu terjadinya miskomunikasi yang bersifat teknis dan situasional.

Dalam penyelesaiannya, negosiasi menjadi strategi utama yang digunakan untuk mengelola konflik komunikasi. Proses negosiasi dilakukan secara fleksibel dan situasional melalui komunikasi langsung, diskusi, dan musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama. Pendekatan negosiasi yang

diterapkan bersifat integratif sehingga konflik tidak berkembang menjadi konflik terbuka dan tidak mengganggu kelancaran kegiatan Sambang Warga.

Selain itu, komunikasi profesional memegang peranan penting dalam menjaga stabilitas interaksi kerja antar pihak. Sikap santun, pengendalian emosi, serta kemampuan menyampaikan pesan secara jelas dan persuasif terbukti mampu mencegah konflik komunikasi berdampak negatif terhadap jalannya kegiatan maupun citra Pemerintah Kabupaten Klaten. Dengan demikian, konflik komunikasi dalam kegiatan Sambang Warga dapat dikelola secara konstruktif dan dijadikan sebagai sarana pembelajaran untuk meningkatkan kualitas koordinasi dan kerja sama di masa mendatang.

5.2 Kelemahan dan Hambatan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan pertama terletak pada sumber data penelitian yang hanya melibatkan informan dari pihak protokol Kabupaten Klaten serta penyelenggara kegiatan di tingkat kecamatan dan desa. Dengan demikian, perspektif masyarakat sebagai penerima layanan dalam kegiatan Sambang Warga belum tergali secara mendalam, sehingga hasil penelitian lebih berfokus pada sudut pandang internal penyelenggaraan kegiatan.

Selain itu, penelitian ini dilakukan pada tiga kecamatan sebagai lokasi penelitian, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat kontekstual dan belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk seluruh wilayah Kabupaten Klaten.

Keterbatasan waktu penelitian juga menjadi hambatan dalam melakukan observasi secara lebih intensif pada seluruh tahapan kegiatan, khususnya pada tahap evaluasi pasca pelaksanaan kegiatan Sambang Warga.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian serta memperhatikan adanya beberapa kelemahan dan hambatan dalam penelitian ini, khususnya terkait keterbatasan sumber data, cakupan lokasi penelitian, dan waktu penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait serta peneliti selanjutnya dalam pelaksanaan dan pengembangan kegiatan Sambang Warga.

- a. Untuk Pihak Protokol dan Penyelenggara Kegiatan Sambang Warga
 1. Meningkatkan koordinasi sejak tahap perencanaan awal dengan melibatkan pihak protokol secara aktif dalam rapat persiapan kegiatan Sambang Warga agar terjadi kesamaan persepsi terkait susunan acara, tata tempat, dan teknis pelaksanaan kegiatan.
 2. Menyusun dan menyepakati mekanisme komunikasi yang jelas antar pihak, khususnya terkait perubahan susunan acara, penambahan kegiatan sisipan, dan pengaturan simbolis bantuan, sehingga penyesuaian teknis di lapangan dapat dilakukan tanpa menimbulkan konflik komunikasi.
 3. Mengoptimalkan peran protokol sebagai mediator komunikasi dengan mengedepankan komunikasi yang santun, persuasif, dan profesional,

terutama dalam menyampaikan keputusan teknis kepada penyelenggara wilayah dan masyarakat.

4. Meningkatkan pemahaman penyelenggara wilayah (kecamatan dan desa) terhadap kaidah keprotokolan melalui sosialisasi atau koordinasi rutin, sehingga perencanaan kegiatan dapat lebih selaras dengan standar keprotokolan yang berlaku.
5. Melakukan evaluasi kegiatan Sambang Warga secara rutin dan terstruktur setelah pelaksanaan kegiatan untuk mengidentifikasi kendala komunikasi dan konflik yang terjadi, serta menjadikannya sebagai bahan pembelajaran agar tidak terulang pada kegiatan Sambang Warga di wilayah berikutnya.
6. Menyusun pedoman teknis atau template kegiatan Sambang Warga yang bersifat fleksibel namun terstandar, sehingga dapat digunakan sebagai acuan bersama oleh pihak protokol dan penyelenggara wilayah dalam pelaksanaan kegiatan.

b. Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau mixed methods, untuk mengukur secara lebih terperinci pengaruh komunikasi dan negosiasi terhadap keberhasilan kegiatan Sambang Warga.
2. Melibatkan perspektif masyarakat sebagai informan penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak

konflik komunikasi dan kualitas pelayanan publik dalam kegiatan Sambang Warga.

3. Melakukan penelitian komparatif antar daerah atau antar kegiatan pelayanan publik lainnya untuk melihat perbedaan pola konflik komunikasi dan strategi negosiasi yang diterapkan dalam konteks pemerintahan.