

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini fokus pada opini tanggapan dan keluhan masyarakat Kota Yogyakarta pada *website* Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi (UPIK) pada tahun 2017-2018 periode Juni. Berdasarkan keseluruhan informan yang telah memberikan opini, dapat disimpulkan bahwa opini masyarakat menunjukkan kecenderungan mengungkapkan penilaian. Beberapa laporan masih dalam proses tindak lanjut, namun ada juga yang tidak di tindaklanjuti. Di sisi lain, mengenai waktu balasan semua informan menginginkan respon cepat dari UPIK.

Terdapat berbagai macam opini informan mulai dari positif, negatif, dan netral. Dalam waktu balasan opini, sebagian besar opini informan negatif yaitu balasannya tidak sesuai SOP (2x24 jam). Opini positif terdapat pada unsur keseluruhan isi dan peran UPIK. Hal ini karena secara keseluruhan UPIK sudah menjadi wadah komunikasi antara masyarakat Kota Yogyakarta dengan pemerintah. UPIK juga sudah memenuhi prinsip *good Government* yaitu: prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.

Terdapat faktor yang mempengaruhi terbentuknya opini dari masing-masing informan, yaitu: pengalaman masa lalu seseorang/kelompok, Nilai-nilai yang dianut. Opini empat informan dipengaruhi faktor pengalaman, yaitu lingkungan yang kurang nyaman dan pengalaman melapor melalui online dan

offline. Satu informan yang lain dipengaruhi faktor nilai yang dianut, yaitu adanya kepedulian lingkungan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan terhadap beberapa pihak, yaitu:

1. Website Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

- a. Menanggapi semua keluhan atau saran yang dilaporkan oleh masyarakat walau hanya membalas terimakasih atas laporannya.
- b. Lebih cepat dalam menanggapi laporan dari masyarakat.
- c. Tampilan *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang lebih menarik.

2. Masyarakat

- a. Sebaiknya masyarakat juga mengevaluasi kinerja UPIK melalui laporannya.
- b. Pertanyaan fokus pada kemajuan pemerintah Kota Yogyakarta.

3. Penelitian Selanjutnya

- a. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai desain *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).
- b. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai manajemen tangapan respon dan tindak lanjut pesan UPIK.
- c. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai evaluasi sosialisasi kemasyarakatan mengenai UPIK.