

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang strategi *Customer Relationship Management* PPID Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2015-2016 dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan *customer relations* sebagai berikut :

1. Kegiatan perencanaan dikoordinasikan pada Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA). Pada RKA dari tahun 2015-2016 tidak terlihat adanya kegiatan baru yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo. Kegiatan yang dilakukan hampir sama setiap tahunnya yaitu meningkatkan SDM internal PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu, melakukan rapat koordinasi triwulan, dan melakukan agenda PPID *Award*.
2. Media layanan informasi yang dikelola PPID Kabupaten Kulon Progo belum seluruhnya dikelola dengan baik oleh tim PPID Kabupaten Kulon Progo. Peneliti menemukan pada media *facebook* dan *twitter* jarang sekali dilakukan *update* informasi. Peneliti hanya menemukan beberapa foto kegiatan pemerintah yang diupload ke *mediafacebook*. Berbeda dengan pengelolaan media *website* yang selalu diupdate oleh PPID Kabupaten Kulon Progo setiap minggunya.
3. *Customer relations* yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat

dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hasil penelitian menemukan bahwa PPID Kabupaten Kulon Progo sudah melakukan pelayanan informasi yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki. Pelayanan yang diberikan PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu terlihat dari kecepatan tim PPID dalam merespon permohonan informasi dan aduan yang diminta masyarakat dan pemantauan media layanan informasi dan aduan setiap harinya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa permohonan informasi akan selalu cepat ditanggapi kurang dari 7-10 hari jam kerja PPID Kabupaten Kulon Progo.

4. PPID Kabupaten Kulon Progo memperbaiki pelayanan informasi dan aduan tim PPID Kabupaten Kulon Progo. PPID Kabupaten Kulon Progo mengutamakan keakuratan informasi yang disampaikan, maka isi dari jawaban permohonan informasi mengutamakan isi informasi. Tahun 2015-2016 PPID Kabupaten Kulon Progo tidak lagi menggunakan kalimat “ya, terimakasih telah berkunjung di media kami” seperti yang dilakukan pada tahun 2013. PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu berusaha untuk menyamakan cara pelayanan maupun memberikan tanggapan permohonan informasi dan informasi yang bersifat akurat.
5. Keterbukaan Informasi Publik yang PPID Kabupaten Kulon Progo lakukan tidak hanya dalam hal informasi birokrasi pemerintah, namun juga dalam hal permohonan informasi yang masuk. Pada aplikasi

aduan SEMAR, PPID Kabupaten Kulon Progo mencantumkan nama pemohon informasi, isi permohonan informasi, tanggal permohonan informasi, media layanan yang digunakan, dan tanggapan dari SKPD terkait. PPID Kabupaten Kulon Progo juga selalu meng-*upload* laporan permohonan informasi yang masuk setiap tahunnya. Namun, laporan layanan informasi pada tahun 2015 tidak seperti tahun 2013 yang lebih terbuka. Pada tahun 2013, PPID Kabupaten Kulon Progo menyertakan alamat *e-mail* pemohon informasi, namun pada tahun 2015 PPID Kabupaten Kulon Progo hanya menyertakan grafik permohonan informasi.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID Kabupaten Kulon Progo belum melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Kendalanya ada pada kekurangan tim PPID Kabupaten Kulon Progo yang bertugas pada bagian *front office* dan pengelola data permohonan informasi.
7. Dalam melaksanakan peran penyampai informasi dan aduan kepada masyarakat, PPID Kabupaten Kulon Progo belum memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan. PPID Kabupaten Kulon Progo hanya terus berusaha memperbaiki pelayanan informasi publik dan aduan tanpa mempertimbangkan pelayanan tersebut sudah sesuai dengan keinginan masyarakat atau belum.
8. Faktor pendukung *customer relations* PPID Kabupaten Kulon Progo tahun 2015-2016 yaitu dimilikinya bupati yang mendukung Keterbukaan Informasi Publik, memiliki tim dibagian teknologi

informasi, dan kerja sama dengan PPI Pembantu untuk menghasilkan informasi yang akurat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih minimalnya SDM PPID Kabupaten Kulon Progo untuk mengelola media layanan dan masih kurangnya tim dibagian *front office*.

## **B. Saran**

Setelah menyimpulkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai masukan bagi kegiatan *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Kulon Progo antara lain :

1. Berupaya terus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak yang dimiliki mengenai informasi publik. Permasalahan karena belum adanya LSM yang aktif dalam mengkampanyekan Keterbukaan Informasi Publik, PPID Kabupaten Kulon Progo bisa memanfaatkan forum yang ada di media sosial. Pada media sosial yang dikelola PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki kelompok atau forum seperti FBKP, Forum Mahasiswa Kulon Progo, dan FBKPDJ. Forum ini bisa digunakan PPID Kabupaten Kulon Progo untuk mengkampanyekan Hak Informasi Publik masyarakat.
2. Pengukuran kepuasan pelayanan informasi publik oleh PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPI Pembantu. Pengukuran kepuasan merupakan bagian dari evaluasi yang harus dilakukan untuk mengukur program yang sudah dilaksanakan. Pengukuran kepuasan ini bisa berupa kuesioner pada *website* yang dikelola PPID Kabupaten Kulon

Progo. Melaksanakan pengukuran kepuasan pemohon informasi juga bisa mengukur seberapa besar masyarakat yang sudah paham mengenai hak nya untuk mendapatkan informasi publik.