

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai strategi humas dan protokol dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga dari pasangan Bupati dan Wakil Bupati yang terpilih 2018 – 2023 yaitu pasangan Hj. Munjidah Wahab dan Sumrambah yang dilantik pada tanggal 24 September 2018, dapat ditarik kesimpulan bahwa Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga) merupakan sebuah langkah mengalirkan pelayanan publik menggunakan metode “Jemput Bola” dimana Bupati dan Wakil Bupati turun langsung kemasyarakat. Bulaga dilaksanakan setiap 2 bulan sekali selama 1 hari penuh pada salah satu desa dengan cakupan 2 kecamatan dimana pejabat pemerintah daerah berkantor di lokasi Bulaga. Terdapat 27 instansi pemberi layanan dengan 75 jenis pelayanan bagi masyarakat.

Dengan adanya strategi peningkatan pelayanan melalui program Bulaga, pelayanan publik meningkat dengan adanya peningkatan jumlah Ikm (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ikm pada tahun 2017 itu masih masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tetapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 ± 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Jadi adanya program bulaga ini memberikan dampak kuantitatif dan kualitatif, data ilmiahnya sudah dibuktikan melalui Indeks

Kepuasan Masyarakat (Ikm) bahwa respons masyarakat baik dan percaya bahwa benar – benar serius dalam pelayanan.

Berdasarkan teori sistem dan fungsi *boudary spanning* ini diterapkan, maka prinsip pokok yang berlaku yaitu organisasi merupakan salah satu bagian (subsistem) dari suatu sistem sosial yang lebih kompleks, karenanya saling berhubungan, saling tergantung dan memengaruhi satu sama lainnya. Dengan demikian, menjalin hubungan merupakan hal yang inheren (integral) dalam suatu sistem. Dukungan masyarakat dalam menjalin hubungan untuk meningkatkan pelayanan publik Pemkab sangat penting karena sasaran pada program ini adalah masyarakat, jika masyarakat puas dan senang terhadap pelayanan di program Bulaga maka berdampak pada meningkatnya pelayanan publik dan pada citra Pemkab Jombang.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Akademis**

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam strategi dalam meningkatkan sebuah pelayanan publik.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru mengenai strategi, pelayanan publik, dan media sebagai penyebaran informasi.

### **5.2.2. Praktis**

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Jombang, diharapkan memperbaiki pelayanan yang berkaitan dengan masalah birokrasi yang membuat

pelayanan kurang efektif dan efisien sehingga berdampak pada citra Pemerintah Kabupaten Jombang.

2. Bagi humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Jombang, diharapkan memperbaiki sistem penyebaran informasinya melalui media sosial karena media sosial merupakan media yang sangat penting sebagai komunikasi massa antara pemerintah dengan masyarakat. Pemanfaatan media dengan memaksimalkan berbagai penyebaran informasi misalnya dengan membuat *flyer* ketika akan membuat sebuah acara atau program, memberikan template dalam memposting sebuah foto sehingga tampak menarik dan rapi sehingga masyarakat yang mengaksesnya senang.
3. Bagi masyarakat Jombang, diharapkan memaksimalkan pelayanan publik misalnya dengan datang dalam acara program bulaga yang telah dilaksanakan, karena dari sebagian masyarakat malas datang dengan berdesakan dalam acara tersebut.