

BAB V

PENUTUP DAN KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Penerapan komunikasi pelayanan publik oleh BPKI melalui website JogjaKI merupakan langkah strategis untuk merekonstruksi informasi hukum yang kompleks menjadi pesan yang lebih cair dan aksesibel bagi pelaku UMK. Melalui penggunaan 1 konten video edukasi dengan pengemasan yang menarik, standarisasi kompetensi staf yang memiliki jam terbang tinggi, BPKI telah berupaya memenuhi hak sipil masyarakat akan keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hasil penelitian ini mengungkap temuan krusial pada empat dimensi utama pelayanan digital pada dimensi *Efficiency*, ditemukan hambatan berupa ketiadaan transparansi rincian biaya yang memaksa pengguna mencari validasi manual di luar sistem pada dimensi *Reliability*, ditemukan stagnasi kualitas layanan akibat keterbatasan anggaran pemeliharaan yang menyebabkan website sulit dikembangkan secara masif dan aktual namun pada dimensi *Trust*, ditemukan hasil positif berupa tingginya kepercayaan publik karena adanya sinkronisasi data yang akurat antara sistem pendaftaran otomatis dengan prosedur hukum (SOP) yang menjamin keamanan pengguna; dan terakhir pada dimensi *Citizen Support*, ditemukan bahwa responsivitas serta kompetensi staf melalui saluran WhatsApp menjadi kunci keberhasilan pelayanan dalam menjembatani kebingungan teknis audiens. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kekurangan pada dimensi *Efficiency & Reliability* berhasil ditutupi oleh kekuatan interaksi interpersonal pada dimensi pendukung *Trust & Citizen Support*.

Meskipun sistem digital menghadapi keterbatasan, kualitas komunikasi pelayanan tetap terjaga melalui *hybrid* yang mengintegrasikan saluran digital dengan interaksi interpersonal melalui WhatsApp. Interaksi ini berfungsi sebagai penyelamat bagi audiens yang mengalami kendala teknis, di mana kecepatan respon dan kompetensi staf terbukti mampu menutupi keterbatasan fitur otomatisasi pada sistem. Hal ini tercermin dari tingkat kepercayaan

masyarakat yang tetap berada pada angka sangat baik yang menunjukkan bahwa kepuasan UMK lebih ditentukan oleh aspek responsivitas staf dalam memberikan solusi langsung dibandingkan fungsionalitas *website* semata. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi pelayanan publik di BPKI sangat bergantung pada sinergi antara keandalan sistem pendaftaran otomatis dan profesionalisme staf dalam menguasai materi HKI guna menjamin pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Kondisi komunikasi pelayanan publik di D.I. Yogyakarta yang masih bergantung pada aspek interpersonal tercermin dari data pendaftaran HKI nasional tahun 2025. Provinsi Jawa Tengah berhasil mencapai 31.522 permohonan dan menempati peringkat keempat nasional, sedangkan D.I. Yogyakarta tertahan di peringkat keenam dengan 10.201 permohonan. Hal memperkuat argumen bahwa kemandirian sistem digital JogjaKI memerlukan akselerasi fungsional agar tidak hanya bertumpu pada interaksi staf, guna meningkatkan partisipasi pelaku UMK secara lebih masif dan terukur.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan studi Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai kualitas komunikasi pelayanan publik melalui model *e-GovQual*. Penulis menyarankan agar kajian mendatang dapat memperdalam analisis pada aspek hambatan komunikasi yang bersifat situasional, seperti faktor biaya dan responsivitas petugas, guna membedah bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Selain itu, disarankan adanya pengembangan riset mengenai konvergensi media guna melihat bagaimana integrasi antara saluran informasi statis (*website*) dan interaktif (pesan instan) dapat menciptakan alur komunikasi yang lebih simetris dan partisipatif.

5.2.2. Saran Praktisi

Saran praktisi ini diberikan kepada pihak BPKI sebagai masukan dan bagi penulis selanjutnya

a. Kepada objek penelitian

Pihak BPKI disarankan untuk terus meningkatkan kualitas responsivitas admin, terutama pada fitur interaksi langsung seperti Ruang Takon dan WhatsApp. Mengingat karakteristik pelaku UMK yang sangat bergantung pada pendampingan, kecepatan dalam menjawab kendala teknis maupun administratif menjadi kunci utama dalam menjaga antusiasme mereka untuk mendaftar. Selain itu, sehubungan dengan adanya hambatan biaya pendaftaran yang dianggap mahal oleh sebagian besar UMK, pihak BPKI perlu memberikan informasi yang lebih menonjol dan transparan mengenai skema bantuan, subsidi, atau program fasilitasi pendaftaran HKI di halaman utama *website* guna mendorong peningkatan *call to action* dari pengguna.

b. Kepada para pembaca

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mendalami topik serupa, disarankan untuk melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif guna mendapatkan hasil yang lebih terukur dan representatif secara statistik. Mengingat temuan penelitian ini menunjukkan adanya konten visual yang kurang optimal akibat keterbatasan anggaran, riset mendatang diharapkan dapat menguji efektivitas pesan pada konten audiovisual (video edukasi) dalam mengubah perilaku pendaftaran HKI secara nyata. Melalui metode kuantitatif, peneliti dapat mengukur secara pasti sejauh mana simplifikasi pesan mampu menurunkan tingkat kecemasan audiens terhadap prosedur hukum yang teknis, serta menganalisis korelasi atau dampak signifikan penggunaan format tersebut terhadap peningkatan jumlah pendaftaran mandiri oleh pelaku UMK pada platform *e-government*.