

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode netnografi, untuk menyelidiki tanggapan warganet terhadap episode "Kerah Biru: Servis KTP Pantang Ubah Data Meski Ditawari Cuan" di akun YouTube Asumsi pada tahun 2024. Berikut adalah beberapa kesimpulan penting dari penelitian:

- Episode ini menarik banyak perhatian warganet, dengan banyak komentar yang menunjukkan bahwa topik servis KTP dan integritas pelayanan publik menarik perhatian masyarakat. Warganet sangat terlibat dalam diskusi, memberikan pendapat mereka, pengalaman pribadi, dan kritik dan saran tentang layanan KTP.
- Sebagian besar komentar warganet menunjukkan adanya masalah pada layanan pengurusan KTP Indonesia. Birokrasi yang rumit, dugaan praktik korupsi, dan ketidakefisienan pelayanan adalah kritik utama. Terdapat banyak komentar yang memuji upaya pelayanan publik yang jujur yang dirasakan beberapa masyarakat, tetapi mayoritas Komentar warganet adalah kritik pemerintah.
- Komentar warganet berfokus pada beberapa tema utama, termasuk korupsi, efisiensi pelayanan, dan pengalaman pribadi terkait pengurusan KTP. Berbagi pengalaman pribadi mereka, baik pengalaman baik maupun pengalaman buruk, memberikan gambaran yang lebih baik tentang bagaimana pelayanan KTP berfungsi di berbagai daerah.
- Teori *New Media* membantu menjelaskan bagaimana media digital, seperti YouTube, mempengaruhi persepsi publik dan mendorong partisipasi masyarakat yang aktif. Media sosial telah menjadi platform penting untuk perdebatan publik dan pemberdayaan masyarakat untuk memberikan kritik dan umpan balik terhadap pelayanan publik. Studi ini menemukan bahwa YouTube adalah tempat penting bagi masyarakat untuk berbicara tentang

masalah publik. Akun YouTube Asumsi menawarkan platform yang efektif yang memungkinkan warganet berbicara tentang masalah pelayanan publik dan mengangkat masalah kritis.

- Komentar warganet menunjukkan bahwa sistem pelayanan KTP Indonesia harus direformasi. Warganet dapat menggunakan kritik dan rekomendasi mereka untuk meningkatkan pelayanan publik dan memberantas korupsi.

5.2 Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi yang dapat digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan:

1. Kepada pemerintah dan organisasi terkait, untuk membuat proses administrasi KTP lebih efisien dan bebas dari korupsi, reformasi birokrasi yang mendalam diperlukan. Meningkatkan akuntabilitas petugas pelayanan dengan mekanisme pengawasan yang ketat dan sanksi tegas untuk pelanggaran. memberi petugas pelayanan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalisme dan integritas mereka dalam melayani masyarakat.
2. Kepada akun YouTube Asumsi, terus menyajikan konten yang edukatif dan kritis tentang isu-isu publik yang relevan dengan menggunakan fakta dan data yang akurat untuk mendorong diskusi konstruktif diantara warganet. Moderasi komentar untuk menjaga diskusi yang sehat dan produktif dan mencegah penyebaran informasi yang salah atau ujaran kebencian.
3. Kepada masyarakat, terus berpartisipasi aktif dalam diskusi publik tentang pelayanan publik dan masalah lainnya dengan memberikan kritik yang konstruktif dan berbasis fakta.
4. Kepada peneliti berikutnya, mengembangkan teknik netnografi tambahan untuk melihat interaksi dan diskusi di platform media sosial lainnya seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas.