

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi partisipan, serta analisis data termasuk pembahasan mengenai Teori Komunikasi Organisasi Wayne Pace meliputi komunikasi kebawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal konfirmasi pengaduan, dan komunikasi lintas saluran penyelidikan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebagai berikut:

- Bahwa komunikasi organisasi badan pengawasan mahkamah agung menggunakan seluruh arus komunikasi seperti yang dinyatakan oleh informan, komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dilakukan dengan arus informasi yang baik. Seperti arus komunikasi kebawah yaitu kebijakan dalam melakukan pelayanan diarahkan langsung dari kepala badan pengawasan, komunikasi keatas dimana inspektur wilayah melaporkan hasil telaah kepada kepala badan pengawasan, komunikasi horizontal yaitu melakukan koordinasi kepada tim untuk melakukan penyidikan, komunikasi lintas saluran yaitu mencari informasi kepada peradilan yang terkait.
- Publik Relations Badan Pengawasan Mahkamah Agung (Hakim Yustisial) dalam merespon laporan pengaduan dari masyarakat yang dinyatakan oleh informan yaitu menggunakan seluruh arus komunikasi dalam hal ini dalam menangani laporan masyarakat Hakim Yustisial harus berkoordinasi dengan melewati seluruh arus komunikasi agar proses penanganan pengaduan dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

5.2. Saran

Sehubung dengan kesimpulan dalam temuan penelitian maka peneliti menyarankan sebagai berikut :

- Komunikasi Organisasi akan tercipta dengan baik apabila arus komunikasi berjalan dengan efektif, dalam melaksanakan harus diciptakannya hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan maupun antara bawahan dengan atasan harus terjalin komunikasi yang baik dan saling terbuka satu sama lain. selain itu komunikasi organisasi harus terjalin dengan baik antara petugas dengan pihak masyarakat yang melakukan pelaporan. Namun hasil penelitian menemukan bahwa dalam melakukan pelayanan komunikasi keatas kurang berjalan dengan baik sehingga mempengaruhi proses pelayanan tersebut.
- Perlunya prosedur yang tidak berbelit-belit dalam memproses pengaduan agar tidak terkesan kurang transparan
- Perlunya ada kesamaan persepektif dan kesamaan pemahaman mengenai arahan dari atasan agar tidak terjadi missskomunikasi dalam melakukan pelayanan.
- Hendaknya aparatur dapat memegang teguh dan selalu menerapkan pedoman dalam melakukan pelayanan seperti yang dikemukakan dalam PERMA nomor 9 tahun 2016 yaitu menerapkan pelayanan yang prima, tepat waktu, tidak berbelit beli, dan tranasparan.