

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya mengenai kepuasan pelayanan Kunjungan Jurnalistik Wartawan Asing di Indonesia, dapat ditarik suatu kesimpulan.

Pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai KBRI dan pegawai di lingkungan Kementerian Luar Negeri dinilai dengan menggunakan

Dimensi-dimensi dari *service delivery (Responsiveness, Reliability, Access and Facilities, Communication, and Cost)*. Penilaian pada setiap dimensi dapat dikatakan baik terlihat dari kepuasan yang diperoleh pada setiap indikator pada dimensi yang dinilai. Ada beberapa dimensi yang memperoleh penilaian kurang baik karena informan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi yang dimaksud adalah dimensi *Access and Facilities* dan dimensi *Cost*.

Berikut akan dipaparkan secara singkat hasil penelitian terhadap setiap dimensi

- a. Pada dimensi *Responsiveness*, rata-rata mendapatkan penilaian memuaskan untuk setiap pernyataan yang diajukan. Setiap pernyataan paling tidak memperoleh penilaian di atas 60% yang menyatakan puas. Hanya sekitar 8% yang menyatakan sangat tidak puas dan sekitar 30% yang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan terdapat pada 2 pernyataan.

- b. Pada dimensi *Reliability*, informan menilai bahwa pemberi layanan memiliki kemampuan untuk melayani mereka dengan baik dan dapat diandalkan dalam mengurus kunjungan jurnalistik. Pada dimensi ini, hampir setiap pernyataan memperoleh penilaian sangat puas dari informan, hanya satu pernyataan saja yang tidak mendapatkan penilaian tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan para pemberi layanan tidak mengecewakan yang dilayani.
- c. Pada dimensi *Access and Facilities*, informan tidak mengalami kesulitan memahami alur pembuatan izin kunjungan jurnalistik, karena terdapat prosedur yang dapat diunduh. Informan mengalami kesulitan ketika harus memasuki daerah otonomi khusus di Indonesia. Dari segi fasilitas yang ditawarkan, informan menilai bahwa terdapat fasilitas baik berupa bantuan fisik maupun sumber daya manusia. Bantuan justru datang bukan dari pemerintahan, tetapi dari warga setempat, maka dari itu untuk pernyataan mengenai bantuan khusus dari warga setempat mendapat penilaian yang memuaskan dari informan.
- d. Pada dimensi *Communications*, informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Para pelayan publik dapat berkomunikasi dengan baik. Hanya satu dari lima pernyataan yang mendapatkan penilaian tidak memuaskan.
- e. Pada dimensi *Cost*, Direktorat Infomed sama sekali tidak memungut biaya apapun untuk melakukan kegiatan jurnalistik di Indonesia. Ketidak

puasan pada dimensi ini terjadi pada saat mereka berhadapan dengan pemerintah daerah, karena mereka harus mengeluarkan sejumlah biaya untuk meliput berita di daerah tertentu. Biaya yang mereka keluarkan merupakan pungutan liar. Mengenai biaya tambahan ini memang harus ada informasi yang memadai untuk para jurnalis, karena biaya yang mereka keluarkan untuk biaya tambahan ini tidak sedikit.

Kesimpulan keseluruhan untuk setiap dimensi, harus adanya kesetaraan informasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Para jurnalis sering kali mendapatkan informasi yang sangat berbanding terbalik dengan apa yang dikatakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Hal seperti ini membuat bingung para jurnalis untuk melakukan kegiatan jurnalistik. Terdapat beberapa jurnalis yang dirugikan karena harus mengeluarkan biaya lebih banyak lagi, dan adapula yang harus mengurus izin lebih banyak lagi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan terhadap pelayanan Kunjungan Jurnalistik Wartawan Asing di Indonesia yang menekankan pada beberapa dimensi

- a. Saran pada dimensi *Access and Facilities* adalah perlu adanya koordinasi lebih mendalam mengenai akses ke daerah otonomi khusus di Indonesia. Dengan adanya koordinasi ini akan mempermudah jurnalis asing untuk meliput berita dan dapat mengurangi kesalahpahaman antara pemberi layanan dan jurnalis asing. Direktorat Infomed sebaiknya menginfokan

lebih lanjut ke Pemerintah Daerah tentang kunjungan jurnalistik, agar diberikan akses dengan tidak ada persyaratan tambahan lainnya.

- b. Saran pada dimensi *Cost* adalah menyamakan dan menyetarakan informasi yang menyebar mengenai biaya yang akan dikeluarkan oleh jurnalis asing. Selain itu, Direktorat Infomed sebaiknya menerima pengaduan, saran, dan masukan dari jurnalis asing agar ke depannya dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, Suharsimi, Prof. 2012. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Engka, M. R. 2010. *Birokrasi dalam Perilaku dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Humphreys, P. C. 1998. *Improving Public Service Delivery*. Dublin: Institute of Public Administration.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H. A. S. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Neuman, W. L. 2005. *Social Research Methods: Quantitative and Qualitative Approaches 6th edition*.
- Schmidt, F. dan Strickland, T. 1998. *Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool*. Canada.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. United States: John & Sons.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Undiversitas Indonesia.

Thijs, N. 2011. *Measure to Improve: Improving Public Sector Reformance by Using Citizen-User Satisfaction Information*. Netherlands: EUPAN.

Tjiptono, F. dan Gregorius, C. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

B. DOKUMEN

Data dari Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri tentang Kunjungan Jurnalistik Media Asing tahun 2016.

Panduan Kunjungan Jurnalistik Media Asing ke Indonesia dari Direktorat Informasi dan Media, Kementerian Luar Negeri tahun 2016.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. JURNAL

Qomariah, N. 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Keputusan dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 10 (2012), 177-187.

Yuksel, A. dan Yuksel, F. *Customer Satisfaction Theories: A Critical Review*.

D. WEBSITE

<http://kemlu.go.id/id/pelayanan-media/Default.aspx>. Diakses pada hari Senin, 22 Agustus 2016.

<http://kemlu.go.id/id/tentang-kemlu/sejarah/Default.aspx>. Diakses pada hari Kamis, 1 Desember 2016.

<http://kemlu.go.id/id/tentang-kemlu/struktur-kemlu/Default.aspx> Diakses pada hari Kamis, 1 Desember 2016.

<http://kemlu.go.id/id/berita/siaran-pers/pages/rencana-kunjungan-presiden-chile.aspx> Diakses pada hari Kamis, 25 Mei 2017