

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran seksi layanan informasi dalam komunikasi pelayanan melalui *live chat* di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada adaptasi *new normal* ini telah menyiapkan serta mencoba memberikan layanan informasi yang baik dengan adanya regulasi yang sudah disediakan, lalu SDM yang sudah disiapkan, infrastuktur yang sudah dipersiapkan, serta adanya penjaminan kualitas dalam inovasi saluran komunikasi *live chat*. Dengan adanya inovasi *live chat* ini, seksi layanan informasi tetap mengoptimalkan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan memastikan untuk pengguna jasa tetap dapat menghubungi seksi layanan informasi meski dengan adanya segala keterbatasan yang dialami. Seksi layanan informasi berperan untuk memberikan jawaban yang sejelas-jelasnya kepada pengguna jasa dan memberikan jawaban secara akurat. Adapun masyarakat dapat langsung masuk ke link *live chat* yang kemudian seksi layanan informasi akan mengambil pertanyaan tersebut dan segera menjawab. Apabila jawaban atau masalah tidak dapat diselesaikan saat itu juga maka seksi layanan informasi berperan untuk menindaklanjuti pertanyaan tersebut untuk dieskalasikan ke unit teknis terkait. Jika telah didapatkannya solusi atau jawaban, maka seksi layanan informasi akan segera menghubungi duluan (*call back*) pengguna jasa supaya mereka dapat mengikuti perkembangan keperluannya. Setelah dari banyaknya permintaan informasi yang masuk, seksi layanan informasi juga berperan untuk melakukan analisis untuk melihat indikasi suatu masalah guna memperbaiki strategi komunikasi dan memberikan feedback terhadap organisasi. Dalam menyampaikan informasi melalui *live chat* telah mencapai faktor keberhasilan karena telah memberikan informasi secara lugas sehingga komunikasi yang dilakukan dapat dimengerti oleh pengguna jasa dan dengan

adanya *live chat* ini mempermudah pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan publik di masa pandemi ini.

2. Adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan melalui *live chat* oleh seksi layanan informasi seperti kapasitas layanan yang meningkat, telah mendapatkan sertifikasi mutu pelayanan dan mengikuti SOP pelayanan, saluran *live chat* lebih mudah dan murah untuk diakses, dapat dihubungi dari Negara manapun, dapat menjelaskan peraturan secara luas dan lebih jelas karena seksi layanan informasi dapat langsung memberikan link kepada pengguna jasa, dan dapat menjangkau lebih banyak kalangan dan calon pengguna jasa. Pada pelaksanaannya pun tak lepas dari faktor hambatan seperti kesulitan koordinasi antar tim akibat pandemi, rentan menimbulkan kesalah pahaman antara pemberi informasi dan penerima informasi, keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan kualitas masing-masing internet petugas layanan informasi sehingga informasi yang disampaikan tidak maksimal, keterlambatan respon karna antrian *live chat*, dan adanya resiko keamanan karena menggunakan pihak ketiga.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai**

1. Seksi layanan informasi perlu meningkatkan lagi koordinasi antar tim di masa pandemi ini supaya masing-masing petugas layanan informasi dapat memiliki pemahaman yang sama.
2. Seksi layanan informasi perlu meningkatkan kembali terkait kecepatan memberikan pelayanan supaya tidak ada keterlambatan respon yang dirasakan pengguna jasa akibat antrian.
3. Seksi layanan informasi perlu memahami karakteristik pengguna jasa supaya meminimalisir terjadinya kesalahpahaman kepada pengguna jasa.

### 5.2.1 Saran Bidang Akademik

Penelitian ini menyoroti peran seksi layanan informasi dalam komunikasi pelayanan melalui *live chat* di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada adaptasi *new normal*, untuk penelitian lebih lanjut, dapat dikembangkan pada sudut masyarakat (sebagai khalayak) mengenai pelayanan tersebut atau berkenaan dengan penggunaan media komunikasi yang lebih tepat.

