

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat peneliti simpulkan bahwa komunikasi dalam pelayanan yang dilakukan Kantor Bea Cukai Bekasi kepada pengguna jasa saat ini menjadi komunikasi digital dengan memanfaatkan teknologi untuk memudahkan proses pelayanan yang semula konvensional menjadi pelayanan yang terdigitalisasi. Komunikasi dalam pelayanan digital di Kantor Bea Cukai Bekasi memanfaatkan media baru yaitu aplikasi *website* sebagai media komunikasi berbasis *website* dalam melakukan pelayanan bagi pengguna jasa. Dalam penelitian ini peningkatkan kapasitas kognisi dari pegawai Kantor Bea Cukai Bekasi yaitu dengan menciptakan komunikasi pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan inovasi media komunikasi dalam pelayanan berbasis *web* aplikasi CENDANA pada fitur Beksis. Proses komunikasi yang semula dilakukan secara langsung menjadi komunikasi menggunakan media. Bentuk usaha yang dilakukan Kantor Bea Cukai Bekasi untuk mencapai tujuan bersama yaitu pelayanan yang terdigitalisasi, transparan, efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini respon komunikasi yang dihasilkan dapat dilakukan dengan cepat dan tanggap dibanding sebelumnya karena komunikasi menggunakan media yang dapat digunakan dengan *multi-platform* dan *multi-device* untuk mengakses Beksis CENDANA. Pelayanan melalui fitur Beksis aplikasi CENDANA dapat dioperasikan dengan berbagai macam perangkat keras dan diakses berbagai macam perangkat lunak. Selain itu, komunikasi dalam pelayanan menggunakan Beksis pada CENDANA bertujuan untuk mempermudah proses komunikasi dalam membantu aktor komunikasi (pengguna jasa dan pegawai Bea Cukai Bekasi) dalam mengirim serta menerima pesan yang ingin disampaikan. Aplikasi *website* CENDANA pada fitur Beksis ini digunakan sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Terdapat perpindahan metode komunikasi dalam pelayanan yang semula dilakukan secara langsung *face to face* sekarang menggunakan media komunikasi. Pemanfaatan aplikasi berbasis *web* yang dilakukan Kantor Bea Cukai Bekasi melalui

fitur Beksis pada aplikasi CENDANA, mampu meningkatkan pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi. Komunikasi dalam pelayanan menggunakan fitur Beksis pada aplikasi CENDANA membantu dalam mencegah tindakan korupsi di wilayah kerja Kantor Bea Cukai Bekasi karena data dapat *terrecord* sehingga pelayanan lebih transparan. Pelayanan dengan Beksis juga efisien dari segi waktu dan biaya karena, pengguna jasa tidak perlu lagi datang ke Kantor Bea Cukai Bekasi untuk mengajukan permohonan layanan dengan ini maka biaya yang dikeluarkan akan jauh berkurang.

Secara keseluruhan, kegiatan komunikasi dalam pelayanan berbasis digital di Kantor Bea Cukai Bekasi bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan permohonan pelayanan dan mencegah adanya praktik korupsi dengan inovasi pelayanan digital fitur Beksis pada aplikasi CENDANA.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Kantor Bea Cukai Bekasi

1. Mengoptimalkan penggunaan aplikasi *website* yang dimiliki Kantor Bea Cukai Bekasi sehingga seluruh komunikasi pelayanan bukan hanya pelayanan persuratan tetapi seluruh kegiatan pelayanan yang ada dapat memanfaatkan penggunaan aplikasi berbasis *website*.
2. Mempertahankan penggunaan aplikasi CENDANA dan Beksis agar pengguna jasa dapat dengan mudah mengajukan pelayanan ke Kantor Bea Cukai Bekasi.
3. Memberikan ruang bagi pengguna jasa untuk memberikan saran dan masukan kepada Kantor Bea Cukai Bekasi terkait fitur Beksis Aplikasi CENDANA.

5.2.2 Saran Bidang Akademik

Peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat membangun dan bertujuan memperbaiki kekurangan yang ada. Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti secara mendalam tentang komunikasi digital dan penggunaan media baru berkaitan dengan komunikasi dalam pelayanan di instansi pemerintahan dan bagaimana komunikasi dalam pelayanan digital di instansi pemerintahan dapat mencegah tindakan korupsi di Indonesia.