

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data penelitian tingkat pengetahuan pengguna layanan E-kios Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan publik (E-Kios) Pemerintah kota Surabaya, didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan keseluruhan yang di miliki adalah tinggi. Dengan hasil pengguna layanan perijinan adalah Sedang, pengguna layanan kesehatan adalah sedang dan pengguna layanan kependudukan adalah sedang.

Melalui 89 responden yang dipilih secara acak untuk mengisi kuesioner, yang memiliki tingkat pengetahuan yang beragam yakni pada pengguna layanan perijinan indikator pengetahuan produk dan yang paling rendah adalah pengetahuan pemakaian. Lalu pada pengguna layanan kesehatan indikator pengetahuan produk adalah yang tertinggi sedangkan yang paling rendah adalah pengetahuan pembelian. Pada responden kesehatan, indikator pengetahuan produk adalah yang tertinggi dan yang paling rendah adalah pengetahuan pemakaian. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan E-kios disampaikan dengan baik kepada para pengguna warga Surabaya.

#### **V.2 Saran**

Saran peneliti adalah penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian serupa lainnya atau penelitian ini dapat disempurnakan seara lebih baik lagi dikemudian hari, selain itu, berdasarkan data tingkat pengetahuan dari responden tergolong sedang dan tinggi. Peneliti mengharapkan dari pihak Pemerintah Kota Surabaya dan Diskominfo dapat

lebih menginformasikan dan mengiklankan kepada masyarakat Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya harus lebih menjangkau semua golongan masyarakat dengan cara lebih banyak beriklan di beberapa media konvensional dan *online*, hal ini dapat memungkinkan untuk mempublikasikan pesan secara maksimal sehingga responden dapat mengetahui pesan tersebut secara jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rumiati Agnes Tuti. 2005. Harapan Terhadap Perkembangan Sosok Pemimpin dan Masa Depan Kota Surabaya. Surabaya: ITS Press
- Dwiyanto Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendy, Onong. 2000. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Ruslan, Rosady. 2010. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Silalahi Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung : PT Refika Aditama.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana
- Engel, James Dkk. 1994. Perilaku Konsumen. Jakarta : Binarupa Aksara
- Dewi, A. W. (2010). Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuh Medika.
- Moerdijati, Sri. 2012. Pengantar ilmu komunikasi. Surabaya: REVKA PETRA MEDIA