

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, selaku Dinas yang mengelola Aplikasi Ragem, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan ruang lingkup pembuatan aplikasi Ragem, Diskominfo Kota Serang sudah tepat menghadirkan Aplikasi Ragem sebagai media pelayanan publik untuk masyarakat Kota Serang, yang Tujuannya adalah untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal penyampaian aduan, keluhan, dan aspirasinya tanpa harus mendatangi kantor atau instansi terkait. Selain itu, keberadaan aplikasi keluaran terbaru bernama Ragem ini bertujuan untuk menjadikan kota Serang lebih baik dan berkembang dengan melalui peran teknologi yang saat ini semakin maju dan berkembang dalam kehidupan sehari-hari. Dan Salah satu manfaatnya yaitu dapat mengetahui informasi dan komunikasi yang ada di Kota Serang menjadi lebih mudah dan praktis. Serta meningkatkan kinerja sistem pemerintahan untuk menyongsong program *Smart City*.
2. Prosedur dan cara memakai aplikasi Ragem tidak berbelit-belit sama halnya seperti mendownload aplikasi pada umumnya. Didalamnya juga sudah terdapat 8 Fitur, diantaranya ada Fitur Berita yang berisi tentang sosialisasi dan penyebar luasan berita atau informasi yang ada di Pemkot Serang yang Isinya bisa tentang pemberitaan tentang Pemerintah Daerah Kota Serang atau informasi

mengenai OPD (Organisasi Perangkat Daerah), Fitur Gelati untuk search engine Kota Serang yang tujuan utamanya adalah menampung UMKM di kota serang, Fitur Pajak PBB untuk mengecek tagihan PBB sekaligus membayarnya, Fitur 112 digunakan untuk jika ada kegawat daruratan, Fitur Sembako untuk mengecek atau membandingkan harga sembako yang ada di Kota Serang, Fitur Rabeg untuk pengaduan, aspirasi, keluhan, opini, Fitur PPID menjalankan fungsi penyimpanan, pendokumentasian, dan penyediaan layanan informasi bagi badan publik. Sedangkan JDIH menangani fungsi pendistribusian dokumen hukum secara sistematis, efektif dan berkesinambungan. Selain itu JDIH perlu memberikan layanan informasi hukum yang cepat, tepat dan terintegrasi.

3. Peran Komunikasi Diskominfo Kota Serang Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem (*Religius, Adaptable, Great, Educated, & Modern*) dinyatakan sudah cukup baik, karna bisa dilihat dari jumlah pendownload aplikasi ragem tersebut, masyarakat sudah tidak bingung lagi jika ingin melaporkan, Memberikan kritik dan saran, serta Aspirasinya kepada pemerintah Kota Serang karna sudah ada menu Rabeg, secara umum penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Ragem berperan sebagai Media Penyampaian Informasi, latihan dan pengembangan sikap, media Penyampaian Kritik, Saran, Laporan, Aduan dan sebagainya Serta sebagai tempat mengintegrasikan Aplikasi-aplikasi yang ada di Kota Serang.

## **B. Saran**

Berikut ini merupakan saran yang peneliti berikan pada pihak-pihak yang berkecimpung dan mengelola Aplikasi Ragem, agar dapat dipertimbangkan dan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan terkait menyosialisasikan Aplikasi Ragem.

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, dalam hal ini selaku penanggung jawab Aplikasi Ragem.
  - a. Masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang Aplikasi Ragem yang ada di Kota Serang, karena sosialisasinya kurang efektif,. Sebaiknya sosialisasi dilakukan secara menyeluruh kepada semua kalangan, karena untuk menuju Kota Cerdas, didukung oleh masyarakat yang cerdas.
  - b. Sosialisasi yang dilakukan di media sosial masih terlihat pasif. Bahkan postingan mengenai Aplikasi Ragem sangat jarang dan itupun sudah lama, maka diharapkan pihak Diskominfo dapat mengaktifkan kembali semua akun media sosialnya, Harus rajin dalam membuat konten-konten edukasi, ataupun hal-hal yang sedang trending di Wilayah Kota Serang. agar masyarakat tertarik dan dapat bermanfaat untuk masyarakat sekitar.
  - c. Diperlukan nya riset terlebih dahulu dalam pembuatan aplikasi, untuk mengetahui apa saja minat dan kebutuhan masyarakat Kota Serang. Sehingga apa yang ada dalam Aplikasi Ragem, merupakan hal-hal yang masyarakat butuhkan, sehingga masyarakat merasa perlu dalam menggunakan Aplikasi Ragem.
  - d. Diskominfo dapat menjalin hubungan bersama para praktisi mahasiswa ataupun instansi yang lain jika kekurangan Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi.

## 2. Organisasi Perangkat Daerah

- a. OPD seharusnya lebih aktif dalam hal pengecekan laporan yang masuk dalam Fitur Rabeg, agar masyarakat tidak menunggu lama dalam melihat tindaklanjut dari laporan yang mereka buat. Karena dukungan dari tiap OPD sangat penting bagi kelangsungan *kredibilitas* Aplikasi Ragem. Karena jika para OPD responsif, masyarakat justru akan senang, dan dalam hal itu mereka bisa memberitahu atau mempromosikan Aplikasi Ragem kepada kerabatnya atau temannya, karena telah mendapat keuntungan dalam menggunakan Aplikasi tersebut. Dari situ Aplikasi Ragem akan bernilai positif.
- b. Lebih aktif mengisi website dan media sosial dari masing-masing OPD, agar setiap kegiatan dan program bisa diketahui oleh semua kalangan.

## 3. Masyarakat Kota Serang.

Pentingnya rasa ingin tahu dan mau belajar dalam segala hal, dan sudah seharusnya masyarakat Kota Serang ikut mendukung dan berkontribusi dalam mengembangkan Kota Serang. dengan berperan aktif mengawasi dan mencari tahu mengenai program dari Pemerintahan, terkhusus pemerintahan Kota Serang.