

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah menerapkan strategi komunikasi yang sistematis dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kota Tangerang. Dapat disimpulkan langkah dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika telah dirancang secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pesan, menetapkan metode, seleksi penggunaan media, dan meninjau hambatan dalam komunikasi, pelaksanaan strategi komunikasi tersebut didasari melalui langkah-langkah strategi komunikasi pada buku “Strategi Komunikasi Organisasi” yang ditulis oleh Sumper Mulia Harahap, Juni Wati Sri Rizki, dan Esli Zuraidah Siregar (2022).

Selain itu juga melihat bagaimana Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyediakan pelayanan masyarakat dengan aplikasi Tangerang Live. Aplikasi Tangerang Live mendukung peningkatan kualitas layanan masyarakat berdasarkan konsep yang dijelaskan dalam buku "Implementasi Pelayanan Publik" oleh Jumroh dan M. Yoga Jusri Pratama (2021). Penelitian mengenai aplikasi Tangerang Live menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang Live dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dengan mengacu pada lima dimensi kualitas, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan nyata. Analisis menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang Live berkontribusi positif terhadap efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan masyarakat secara digital. Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya dan memastikan distribusi yang merata, diperlukan perbaikan teknis dan peningkatan partisipasi aktif masyarakat.

Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang tidak hanya fokus pada penyampaian informasi mengenai aplikasi Tangerang Live ,

tetapi juga membangun keterlibatan aktif dengan masyarakat sebagai bentuk upaya membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan masyarakat secara digital. Selain itu juga terdapat tantangan seperti kendala teknis dan respons negatif dari sebagian pengguna masih menjadi catatan penting. Sebagai langkah tindak lanjut, evaluasi menyeluruh dan pengembangan strategi komunikasi secara berkelanjutan perlu dilakukan agar aplikasi Tangerang LIVE dapat berfungsi optimal sebagai layanan publik digital yang efektif, efisien, dan diterima luas oleh masyarakat Kota Tangerang.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyampaikan sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai kontribusi akademis bagi lingkungan Universitas, khususnya dalam pengembangan kajian komunikasi publik dan konsep pelayanan masyarakat di sektor pemerintahan. :

#### **a. Integritas Materi dan Konsep Pelayanan Masyarakat**

Universitas disarankan untuk memasukkan materi tentang teknologi digital dan konsep pelayanan masyarakat ke dalam kurikulum program studi komunikasi publik. Pemahaman terkait memahami pelayanan masyarakat, meningkatkan pelayanan masyarakat, serta mengukur kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sangat penting untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan merancang strategi komunikasi yang efektif.

#### **b. Pengembangan Keterampilan Praktis Mahasiswa**

Penerapan teori-teori ini dalam praktik akan membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja. Dengan demikian, lulusan akan lebih siap untuk berkontribusi secara signifikan dalam bidang komunikasi publik, baik di sektor pemerintahan maupun

swasta, serta menjadi lebih kompeten dan adaptif terhadap perubahan cepat dalam dunia komunikasi.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran praktis yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Tangerang, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyebaran informasi dan komunikasi publik.

- a) Pemerintah Kota Tangerang perlu meningkatkan pendekatan komunikasi yang lebih interaktif dan mendidik, terutama dengan melibatkan masyarakat secara langsung melalui kegiatan tatap muka, seperti sosialisasi di tempat-tempat umum dan dalam komunitas warga.
- b) Dinas Komunikasi dan Informatika perlu meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pelatihan atau kampanye digital yang difokuskan pada cara menggunakan aplikasi Tangerang LIVE, sehingga pengguna dapat lebih memahami fitur-fitur layanan yang tersedia.
- c) Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, harus bisa untuk memahami karakteristik masyarakat Kota Tangerang lebih dalam lagi sebelum melakukan strategi komunikasi penyebaran informasi terkait aplikasi Tangerang Live, dengan memahami karakteristik masyarakat lebih dalam maka pemerintah tidak hanya memukul rata standar kualitas informasi yang disampaikan agar penyampaian pesan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA