

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil. Maka, dalam bab ini peneliti akan memaparkan kesimpulan, sebagai berikut:

Pemerintah Kota Bogor terus mengembangkan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di Kota Bogor, terutama dalam menerapkan *Electronic Government* untuk memajukan *Smart City*. Salah satu langkah yang diambil adalah meluncurkan aplikasi SiBadra. Sebelumnya, terdapat dua program layanan yang sudah diterapkan, yaitu layanan panggilan darurat 112 dan layanan aduan publik yang khusus menangani keluhan dari masyarakat. Pada bulan Mei 2018, Kota Bogor memperkenalkan sistem *Electronic Government* melalui aplikasi bernama BISA, yang kemudian berganti nama menjadi SiBadra pada tahun 2019. Aplikasi ini menyediakan layanan darurat dan publik, membantu menangani berbagai keadaan darurat dan keluhan masyarakat seperti kemacetan dan gangguan keamanan. Diskominfo memiliki peran penting dalam layanan ini, khususnya terkait aplikasi SiBadra, di mana mereka bertugas sebagai fasilitator, pengawas, dan pengontrol bagi masyarakat.

Kunci keberhasilan *Smart City* terletak pada strategi komunikasi yang didasarkan pada kebutuhan target audiens, penggunaan media informasi yang tepat, penentuan isu yang menyeluruh, dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Konsep *Smart City* yang mengandalkan *Smart Government* tidak akan berjalan mulus tanpa

peran Humas Pemerintah Kota Bogor dalam berkomunikasi dengan publik. Komunikasi kepada publik ini menjadi salah satu strategi Humas agar masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dalam program *Smart City*. Oleh karena itu, untuk menarik minat masyarakat terhadap program *Smart City* melalui aplikasi SiBadra, perlu dilakukan sosialisasi melalui berbagai media baik online maupun offline. Hingga saat ini, strategi sosialisasi yang telah dilaksanakan telah terbukti efektif dan membawa perubahan yang signifikan. Sebanyak 10 ribu masyarakat telah menggunakan aplikasi SiBadra, Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari peran Humas Pemerintah Kota Bogor dalam menyampaikan informasi yang luas kepada publik. Sebagai komunikator dan mediator, Humas Pemerintah Kota Bogor menjembatani aspirasi, saran, dan nasihat dari masyarakat mengenai hambatan yang terjadi di sekitar mereka. Evaluasi program *Smart City* juga dilakukan secara berkala oleh pihak Pemerintah Kota Bogor dan tim kota yang bertugas untuk pengembangan, yang dilaporkan kepada pihak terkait untuk diikuti oleh instansi lain

Penerimaan program *Smart City* dengan layanan satu pintu ini membuat masyarakat merasa terbantu karena memudahkan pengaduan di lingkungan sekitar. Dengan *Smart Government* Kota Bogor, masyarakat mendapatkan gambaran baru tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota secara real-time. Implementasi ini mencerminkan kecerdasan pemerintah dalam mengambil keputusan untuk kepentingan masyarakat, sementara aplikasi ini juga meningkatkan pengalaman pengguna dengan tampilan yang intuitif dan ramah

Meskipun aplikasi SiBadra memberikan keuntungan bagi masyarakat, ada juga beberapa masalah yang terjadi, dalam memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dengan cepat dan tepat. Terdapat beberapa kendala baik internal maupun eksternal, Kendala anggaran menjadi salah satu tantangan dalam sosialisasi program *Smart City* yang dilakukan oleh Pemkot Kota Bogor, disisilain kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam layanan di Kota Bogor masih belum memadai, ini menyebabkan penghambat kelancaran pelayanan aplikasi SiBadra terutama dengan jumlah pengguna yang mencapai 10 ribu. Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat juga menyebabkan sebagian dari mereka tidak menggunakan aplikasi digital yang ditawarkan oleh Pemerintah Kota Bogor. Beberapa narasumber mengungkapkan bahwa informasi tersebut tidak sampai kepada mereka secara menyeluruh, dan beberapa lainnya menyatakan bahwa mereka belum sepenuhnya memahami sistem yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bogor terkait dengan aplikasi tersebut. Masyarakat yang sudah memiliki aplikasi tersebutpun mengharapkn Perbaikan pada sistem aplikasi, terutama untuk memudahkan akses masyarakat ke dalamnya ini menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah. Jika sistem yang dibuat tidak memenuhi harapan masyarakat, Pemerintah Kota Bogor akan mengalami dampak negatif pada program *Smart City* mereka

## 5.2 Rekomendasi

Rekomendasi terbagi menjadi dua, yaitu akademik dan praktis. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti, sebagai berikut:

### 5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai penambahan referensi keilmuan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam Kajian Studi Implementasi dan Evaluasi Kebijakan.
2. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lanjutan dengan topik yang serupa sehingga dapat dikembangkan secara lebih luas dan mendalam melalui metode, teori, dan objek penelitian yang berbeda.
3. Bagi Universitas Islam “45” Bekasi, semoga penelitian ini dapat menghasilkan sebuah khazanah Ilmu Administrasi Negara yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak terutama mahasiswa dan dosen.

### 5.2.2 Rekomendasi Praktus

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran dan rekomendasi bagi institusi/lembaga/pihak terkait dengan harapan kedepannya dapat bermanfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Bogor diharapkan dapat memaksimalkan pelaksanaan pelayanan berbasis digital atau aplikasi SiBadra untuk memaksimalkan program *Smart City* yang telah ditentukan, serta untuk program-program lain dapat selalu konsisten dan meningkat untuk pelayanan dan kemajuan kota di tahun ya akan datang. Dan diharapkan pelayanan seperti ini tidak terhenti begitu saja mengingat

masyarakat membutuhkan kinerja dari pemerintah yang efektif, efisien dan real time kepada masyarakat Kota Bogor.

2. Dinas komunikasi dan informatika yang bekerja sama untuk kesuksesan aplikasi SiBadra di harapkan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan terpercara dan cepat agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan program yang sedang berjalan, dan diharapkan untuk sistem aplikasi SiBadra di perbarui kembali dan di rubah tema atau sistem dari aplikasi tersebut yang di mana masyarakat merasa kurang menarik dari tampilan yang ada. Ditambah sitem untuk daftar atu masuk kedalam aplikasi masih sangat buruk yang dimana sulit sekali akses ke aplikasi SiBadra ini menjadi perhatian penting untuk pihak diskominfo
3. Dinas humas diskominfo di harapkan untuk memberikan sosialisasi kembali kepada masyarakat yang tidak mengetahui tentang program *Smart City* yang dilaksanakan pemerintah Kota Bogor, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi SiBadra dengan alasan kurangnya inromasi yang mereka dapat
4. Masyarakat diharapkan untuk mendukung program-program yang di jalakan oleh pemerintah setempat baik program semestara atau berkelanjutan, pasalnya partisipasi dari masyarakat lah yang dibutuhkan untuk melihat seberapa besar tanggapan atau seberapa persen masyarakat yang setuju dengan program yang di jalakan oleh pemerintah program yang akan direncanakan berjalan dengan baik.

