

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya sebagai upaya dari hasil pembahasan dan penulisan skripsi ini, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Diskominfo Padang Panjang melakukan aktivitas dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kota Padang Panjang dengan mengembangkan aplikasi Udajang. Pada aplikasi ini tersedia berbagai informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dan cepat. Aplikasi Udajang juga menjadi jawaban atas keresahan masyarakat diakibatkan oleh banyaknya ragam aplikasi milik instansi pemerintah. Dimana melalui Udajang saja saat ini masyarakat bisa terhubung dengan layanan-layanan pemerintah lainnya yang ada di Kota Padang Panjang.
2. *Excellence Communication* Diskominfo Padang Panjang dalam implementasi aplikasi Udajang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Tiga komponen pada *Excellence Theory* menjadi tolak ukur keberhasilan *communication* dalam organisasi, diantaranya *knowledge core* (pengetahuan) yaitu pentingnya pemahaman dan pengetahuan tentang aplikasi Udajang, yang mana Diskominfo Padang Panjang dalam hal ini sering melakukan studi tiru ke daerah lain untuk menambah pengetahuan tentang pengelolaan aplikasi pada instansi pemerintah. Namun, Diskominfo Padang Panjang belum secara optimal melakukan sosialisasi sehingga kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi masih sangat minim. *Share expectation* (harapan bersama) layanan berbasis teknologi informasi

dengan prinsip *Mobile First, Good Governance, Collaborative Government*. Kemudian tentang *Participative culture* (budaya organisasi yang partisipatif) yang terlihat pada visi misi yang menjadikan komunikasi sebagai alat untuk membangun budaya partisipatif. Seperti adanya keinginan untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan menyediakan layanan informasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi publik terhadap hal-hal yang dilakukan oleh pemerintah.

3. Aplikasi Udajang sebagai *one stop service* memberikan banyak layanan seperti keterbukaan informasi hingga jalan pintas pelayanan surat menyurat secara *online* kepada pengguna sebagaimana fitur-fitur yang ada di dalamnya. Aplikasi ini telah berupaya bekerja dengan baik dalam menunjang pelayanan publik di Kota Padang Panjang. Namun kelemahan aplikasi dalam hal teknis seperti aplikasi yang mengalami gangguan atau kerap kali *error* saat diakses oleh masyarakat dalam jumlah yang besar. Akibatnya aplikasi ini masih belum banyak digunakan masyarakat karena tingkat kepuasan pengguna yang masih rendah. Disisi lain kebermanfaatan aplikasi dimana fiturnya bisa disesuaikan dengan kondisi dan situasi Kota Padang Panjang dapat membantu pihak-pihak yang sepenuhnya belum mengenal Kota Padang Panjang.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kominfo Kota Padang Panjang agar tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari aplikasi Udajang melalui pengembangan fitur-

fitur baru. Fitur baru yang dimaksud berupa hal-hal yang menjadi keunikan daripada Kota Padang Panjang itu sendiri. Penting pula untuk membangun kesadaran dan kebiasaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Udajang secara terus menerus sebagai aplikasi satu pintu yang dapat memberikan kemudahan serta efisiensi kepada masyarakat Kota Padang Panjang

2. Kominfo Padang Panjang diharapkan agar memaksimalkan penyebarluasan informasi dan sosialisasi mengenai aplikasi Udajang kepada masyarakat tidak hanya melalui media digital, namun dapat terjun langsung kepada masyarakat untuk mempersuasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Sehingga fitur pelayanan publik melalui aplikasi dapat memberikan manfaat lebih kepada masyarakat.
3. Kominfo Padang Panjang dapat mengembangkan fitur-fitur baru di aplikasi Udajang dengan menggunakan *Artificial Intelligence* untuk membantu masyarakat dalam mengakses informasi publik secara mudah, cepat, dan akurat seperti fitur pencarian otomatis, *chat bot*, pemandu informasi dan fitur rekomendasi informasi.

