

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan di Bab sebelumnya maka didapat beberapa kesimpulan antara lain:

1. Cara penanganan komplain aplikasi siaran di Diskominfo Kota Tangerang Selatan pertama kalinya di terima oleh admin verifikator dari kominfo yang kemudian disposisikan ke dinas terkait atau kepala divisi terkait untuk di tindak lanjuti, selain itu Diskominfo Kota Tangerang Selatan melakukan rapat Was-Dal setiap dua minggu sekali untuk evaluasi dan para Kadis wajib untuk mengadirinya untuk meningkatkan komitmen suma jajarannya dan meningkatkan SLA.
2. Masalah yang terjadi pada Aplikasi siaran adalah pengintegrasian dengan aplikasi SP4N LAPOR milik pemerintah yang prosesnya sangat lama dan berbelit sehingga pada akhirnya Diskominfo Kota Tangerang Selatan membuka selebar-lebarnya pelaporan diberbagai aplikasi dan media seperti SP4N LAPOR, di siaran Tangsel dan via media (media cetak, media *online* dan media elektronik lainnya).

#### **5.2 Saran**

Saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan daya tanggap para petugas atau ASN dalam melakukan pelayanan khususnya dalam penanganan keluhan kepada masyarakat di Kota Tangerang Selatan yang memberikan laporan keluhannya melalui aplikasi “SIARAN”.
2. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada seluruh staff atau ASN, baik petugas di kantor atau di lapangan agar secara menyeluruh memberikan layanan yang seragam sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam pengembangan program *Smart City* di kota tersebut.
3. Mengintegrasikan dengan segera aplikasi layanan pengaduan

“SIARAN” dengan aplikasi SP4N LAPOR dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait hal ini.

4. Perlu adanya peningkatan kapasitas dan pengetahuan tentang kehumasan bagi pegawai atau staf Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.
5. Perlu adanya penambahan jumlah SDM di Humas, mengingat Humas memiliki peran yang sangat besar dan cakupan yang luas sebagai representatif pemerintahan Kota Tangerang Selatan.