

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam Mendukung *Smart City* melalui Aplikasi pengaduan WargaKu di Kota Surabaya dengan menggunakan tahapan model manajemen strategis menurut (David, 2019) yang memiliki tiga fokus yakni, perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi, maka kesimpulan yang didapat sebagai berikut:

1. Perumusan strategi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang terdiri dari pengembangan visi misi, kesempatan dan ancaman eksternal, kekuatan dan kelemahan internal, strategi khusus serta tujuan jangka Panjang telah berjalan dengan baik karena telah disesuaikan dengan strategi yang akan ditetapkan karena mencakup proses penyusunan langkah – langkah kedepan yang dimaksudkan untuk menerapkan visi misi Pemerintah Kota Surabaya 2021-2026.
2. Implementasi strategi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi Wargaku sudah berjalan baik namun belum maksimal. Sosialisasi menggunakan media sosial dan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) telah dilakukan, namun masih ada masyarakat yang belum mengenal aplikasi Wargaku. Pelatihan rutin untuk admin dan pegawai diadakan sekali setahun dengan minimal tiga pelatihan. Strategi institusional juga dijalankan sesuai dengan Peraturan Walikota

Surabaya Nomor 82, dengan SOP yang disesuaikan berdasarkan jenis pengaduan.

3. Evaluasi strategi pelaksanaan aplikasi Wargaku untuk mendukung *smart city* telah dilaksanakan dengan baik. Evaluasi kinerja seluruh OPD mengikuti pedoman Keputusan Kemenpan RB Nomor 62 tahun 2018 dan menggunakan standar IKO dan IKI untuk meningkatkan kualitas SDM di Dinkominfo Surabaya. Hasil evaluasi menghasilkan langkah korektif berupa perumusan SOP untuk menangani berbagai kasus pengaduan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, serta kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk implementasi strategi sudah diterapkan dengan baik, hanya saja masyarakat belum mengetahui secara luas mengenai aplikasi wargaku, sehingga perlu adanya sosialisasi yang dapat dilaksanakan secara rutin melalui media sosial dan adanya poster disetiap kelurahan maupun balai RT/RW.
2. Melakukan peninjauan kembali dengan instansi terkait mengenai pengaduan yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana umum serta menyediakan aplikasi wargaku untuk sistem ios/iphone