

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan mengenai “**Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response***”, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Tahap penelitian yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* memang tidak ada penelitian secara sistematis, melainkan hanya studi banding ke daerah lain. Dalam hal ini bisa dikatakan bahwa tahapan penelitian yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka masih kurang sistematis.
2. Tahap Perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* dapat disimpulkan bahwa terdapat empat tahapan perencanaan. Perencanaan pertama Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Majalengka Raharja 112), perencanaan ke dua melalui “*Training of Trainer* SDM Tingkat Lanjutan Layanan Panggilan Darurat *Call Center* 112”, perencanaan ke tiga Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Majalengka bekerjasama dengan penyelenggara jasa *Call Center* yaitu PT Jasnita Telekomindo, dan perencanaan ke empat sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat baik melalui media elektronik maupun media sosial.

3. Tahap Pelaksanaan program yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program Majalengka Raharja *Quick Response* dinilai efektif membantu masyarakat dalam melakukan pelaporan kedaruratan. Efektifnya program Majalengka Raharja *Quick Response* dapat dilihat dari rekapitulasi pelaporan setiap bulannya yang sudah terselesaikan. Namun, disisi lain masih banyak masyarakat yang belum menyadari tentang keberadaan program tersebut sehingga harus melakukan sosialisasi secara lebih masif lagi.
4. Tahap Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* diadakan setiap per enam bulan. Dalam evaluasi biasanya membahas terkait dengan keterhubungan dengan operator telekomunikasi, membahas perangkat alat komputer yang digunakan, kendala pada aplikasi 112, laporan panggilan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan koordinasi dengan OPD terkait. Namun, dalam evaluasi masih belum ada tindak lanjut terkait masyarakat yang menggunakan program Majalengka Raharja *Quick Response* secara tidak bijak dengan melakukan *Prank call* dan *Ghost call*.

5. Tahap Pelaporan pertanggungjawaban program Majalengka Raharja *Quick Response* melalui Program Majalengka Raharja *Quick Response* dilakukan setiap perbulan, yang diserahkan kepada pimpinan tertinggi yaitu Kepala Dinas bapak Gatot Sulaeman, yang kemudian di serahkan kepada Bupati Kabupaten Majalengka yaitu bapak Karna Sobahi. Dalam laporan tersebut terdapat laporan rekapitulasi panggilan selama satu bulan, laporan kejadian selama satu bulan, dan laporan eskalasi selama satu bulan.

5.2 Saran

1. Penambahan Sumber Daya Manusia khususnya operator 112, untuk menjangkau lebih banyak telepon yang masuk.
2. Melakukan sosialisasi secara lebih masif lagi, baik melalui media sosial dengan membuat konten postingan atau video singkat Program Majalengka Raharja *Quick Response* konten, maupun sosialisasi dilapangan seperti membuat *event*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait Program Majalengka Raharja *Quick Response* sebagai layanan kedaruratan yang ada di Kabupaten Majalengka.
3. Lebih memperbanyak inovasi dalam pengembangan Program Majalengka Raharja *Quick Response*, seperti membuat website/situs yang berisi informasi mengenai Program Majalengka Raharja *Quick Response* dan memaksimalkan pemanfaatan kecanggihan Teknologi dan Informasi seperti membuat aplikasi mobile yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses

layanan kedaruratan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5.2.1 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Pada penelitian ini sebaiknya peneliti lebih mempersiapkan waktu yang panjang, karena mengingat kondisi di lapangan tidak selamanya sama seperti yang diperkirakan, sehingga perlu mengatur waktu dalam mengerjakan bab-bab sebelumnya yakni 1, 2 dan 3 agar ada waktu yang cukup lama untuk mengadakan penelitian di lapangan dengan lebih teliti lagi.
2. Jika ingin melakukan kegiatan peneliti dalam bidang strategi komunikasi sebelumnya mempunyai gambaran tentang apa yang akan diteliti, seta memahami metode penelitian dan mempersiapkan permasalahannya
3. Meningkatkan ketelitian data perusahaan, data penelitian.