

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan.

Kesimpulan dari Penelitian skripsi adalah sebagai berikut, Diskominfo Kabupaten Mojokerto memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Hal ini tercermin dari berbagai inisiatif yang telah diimplementasikan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya melalui layanan Call Center 112. Peran tersebut meliputi penyediaan sarana dan prasarana, pengelolaan informasi, serta koordinasi dengan berbagai instansi terkait untuk memastikan layanan yang cepat dan responsif.

Peningkatan Kinerja Layanan Melalui Call Center 112, Implementasi Call Center 112 oleh Diskominfo telah memberikan dampak positif terhadap kinerja layanan publik di Kabupaten Mojokerto. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses cepat terhadap bantuan darurat, informasi, dan berbagai layanan lainnya. Efektivitas layanan Call Center 112 tercermin dari peningkatan responsivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Dampak Implementasi Teknologi Informasi, Penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Teknologi ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, komunikasi yang lebih efektif, serta penyampaian layanan yang lebih cepat dan tepat. Dampak positif ini dirasakan baik oleh masyarakat maupun oleh pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik.

Tantangan dan Kendala, Meskipun telah banyak kemajuan, terdapat beberapa tantangan dan kendala yang masih dihadapi dalam implementasi teknologi informasi di sektor publik. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, serta resistensi terhadap perubahan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, perlu adanya upaya terus-

menerus untuk mengatasi kendala tersebut melalui peningkatan kapasitas, pelatihan, serta penyusunan kebijakan yang mendukung.

Rekomendasi untuk Pengembangan Selanjutnya, Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Diskominfo Kabupaten Mojokerto terus mengembangkan dan memperluas penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik. Beberapa rekomendasi meliputi peningkatan kapasitas SDM, pengembangan infrastruktur teknologi, serta peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia. Selain itu, perlu adanya evaluasi berkala terhadap kinerja layanan Call Center 112 untuk memastikan terus meningkatnya efektivitas dan efisiensi layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Mojokerto, serta menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

5.2 Saran.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan peran Diskominfo dalam meningkatkan efektivitas layanan publik melalui Call Center 112 di Kabupaten Mojokerto. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Peningkatan Infrastruktur Teknologi Informasi, Diskominfo Kabupaten Mojokerto perlu terus meningkatkan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional Call Center 112. Pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang lebih canggih, peningkatan jaringan internet, serta pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur yang ada merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan yang cepat dan handal.

Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih sangat penting dalam operasional Call Center 112. Oleh karena itu, Diskominfo perlu mengadakan pelatihan secara berkala bagi petugas Call Center, baik dalam aspek teknis maupun pelayanan. Pelatihan ini dapat

mencakup peningkatan keterampilan dalam penggunaan sistem informasi, teknik komunikasi efektif, dan penanganan situasi darurat.

Kolaborasi dengan Instansi Terkait Diskominfo perlu menjalin kerjasama yang erat dengan instansi terkait seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan layanan kesehatan untuk memastikan respons yang cepat dan tepat dalam menangani panggilan darurat. Koordinasi yang baik antara berbagai instansi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan melalui Call Center 112.

Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi Call Center 112 perlu ditingkatkan. Diskominfo dapat melakukan kampanye melalui berbagai media, termasuk media sosial, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan ini dan bagaimana cara menggunakannya secara efektif.

Evaluasi dan Monitoring Berkala Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kinerja Call Center 112 sangat penting untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan yang ada. Diskominfo perlu mengumpulkan data dan umpan balik dari pengguna layanan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus.

Pengembangan Layanan Berbasis Aplikasi Mobile Mengembangkan aplikasi mobile yang terintegrasi dengan Call Center 112 dapat menjadi solusi inovatif untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan darurat. Aplikasi ini dapat dilengkapi dengan fitur-fitur seperti pelaporan kejadian secara real-time, panduan pertolongan pertama, dan informasi kontak penting.