

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Model manajemen komunikasi dalam pelayanan publik Divisi TIK Polri pada aplikasi mobile presisi polri super app yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan.

1. Proses perencanaan, tahap tersebut dimulai dengan perumusan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan promosi aplikasi mobile presisi polri, identifikasi kebutuhan komunikasi terkait koordinasi dan teknis, menentukan audiens sebagai langkah dalam menentukan tujuan aplikasi ini arah nya kemana dan untuk siapa. Selanjutnya evaluasi yang menjadi langkah penting untuk mengetahui kendala selama proses perencanaan dan memikirkan solusi untuk meningkatkan kapabilitas dari proses perencanaan.
2. Proses pengorganisasian melalui pembentukan struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab untuk mengarahkan petugas baik internal maupun eksternal dalam penerapannya melalui aplikasi mobile presisi polri. Divisi Humas Polri, Korlantas dan Bareskrim, hingga personil wilayah Polda/Polres/Polsek terlibat pada pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital yang dikemas dalam Aplikasi Mobile Presisi.
3. Proses pengontrolan melalui monitoring efektifitas yang mendorong pemantauan dan pengawasan komunikasi dalam organisasi untuk memastikan bahwa tujuan komunikasi tercapai. Indikator keberhasilan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi keberhasilan komunikasi terkait pada Aplikasi Mobile Presisi Polri. Mengelola feedback sebagai bagian dari proses pengontrolan pembaruan layanan publik berbasis digital melalui keluhan dan kritik dari masyarakat atau pengguna.

## 5.2 Saran

1. Bagi Divisi TIK Polri, diharapkan dapat terus mengembangkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi, kolaborasi yang lebih erat dan adaptif dengan satuan kerja terkait maupun pihak eksternal dalam mengelola aplikasi layanan yang berbasis digital. Sosialisasi perlu ditingkatkan agar masyarakat awam dapat memahami bahwa informasi dan pelayanan terkait polri dapat dilakukan melalui telepon genggam.
2. Bagi masyarakat, agar dapat melek digital menyesuaikan era teknologi saat ini. Dengan adanya aplikasi mobile presisi polri ini masyarakat dapat mengurus segala sesuatu yang berkaitan pelayanan polri tanpa harus datang ke kantor polisi.
3. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif, peneliti hanya mewawancarai beberapa informan dari sisi internal, maka konteks dari penelitian ini kedepan dapat bisa diperluas dari sisi masyarakat atau pengguna dari aplikasi.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori parag diwan terkait manajemen komunikasi, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan dari teori komunikasi mobile dan komunikasi organisasi dalam penerapannya terhadap aplikasi mobile.