BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh Account Manager Telkom Witel Sulbagsel terhadap Pemerintah Kota Makassar melalui pendekatan *Marketing Account Plan Summary* (MAPS) yang terintegrasi dengan metode *Industry Value chain Analysis*is (IVCA) menunjukkan efektivitas dalam membangun hubungan kerja strategis antara penyedia layanan telekomunikasi dan sektor publik. MAPS menjadi alat bantu yang komprehensif untuk menyusun strategi pemasaran yang tidak hanya berdasarkan produk semata, melainkan juga mempertimbangkan profil pelanggan, tujuan utama Pemkot, serta tantangan birokratis yang dihadapi dalam implementasi layanan digital.

Melalui analisis IVCA yang mencakup kegiatan utama dan pendukung dalam rantai nilai Porter, dapat disimpulkan bahwa Telkom berperan aktif dalam setiap aspek, mulai dari pengadaan infrastruktur digital, pengembangan teknologi layanan publik, hingga pelatihan sumber daya manusia dan dukungan purnajual. Penerapan strategi ini bukan hanya memperkuat posisi Telkom sebagai mitra teknologi utama Pemkot Makassar, tetapi juga mendorong percepatan transformasi digital berbasis pelayanan publik.

B. Saran

Bagi Telkom Witel Sulbagsel, disarankan untuk terus mengembangkan sistem MAPS sebagai dokumen strategis hidup (*living document*) yang diperbarui secara berkala berdasarkan perubahan kebutuhan dan arah kebijakan Pemkot.

Pendekatan berbasis IVCA harus tetap digunakan sebagai kerangka analitis untuk mengidentifikasi celah dalam layanan dan peluang sinergi baru.

Untuk peneliti selanjutnya, studi ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan atau pengaruh langsung terhadap efisiensi birokrasi. Penelitian juga dapat diperluas ke wilayah lain untuk melihat generalisasi model MAPS pendekatan metode IVCA dalam konteks pemerintahan daerah lain di Indonesia.

Sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi yang berfokus pada pengembangan kompetensi aparatur dan manajerial sektor publik, Politeknik STIA LAN Makassar diharapkan dapat terus mendukung dan memfasilitasi mahasiswa dalam menyusun karya ilmiah yang aplikatif dan relevan dengan kebutuhan pemerintahan daerah dan transformasi digital. Kampus perlu memperkuat kerja sama dengan instansi pemerintah, BUMN, dan mitra industri digital seperti Telkom, agar mahasiswa memperoleh akses langsung terhadap data, praktik terbaik, serta peluang magang atau penelitian terapan.

Selain itu, kampus dapat mengembangkan kurikulum dan mata kuliah yang berorientasi pada *strategic account management*, *digital governance*, dan kebijakan publik berbasis teknologi. Hal ini akan memperkaya wawasan mahasiswa dan meningkatkan daya saing lulusan, terutama dalam menjawab tantangan birokrasi modern dan pelayanan publik berbasis digital. Politeknik STIA LAN Makassar juga diharapkan dapat mendorong publikasi hasil penelitian mahasiswa dan dosen dalam jurnal nasional atau forum ilmiah, agar kontribusi akademik kampus semakin dikenal dan berdampak di tingkat nasional.