

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di bab 4, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diskominfo Padang Panjang dalam pengelolaan *cyber public relations* di media sosial yang pertama sekali dilakukan adalah memilih platform media sosial yang digunakan dan salah satunya dengan mengaktifasi akun Instagram sebagai sarana publikasi untuk keterbukaan informasi publik, karena dianggap sebagai cara yang efektif serta mampu menjangkau khalayaknya terutama anak muda sebagai target sasarannya. Diskominfo Padang Panjang secara konsisten membagikan (*share*) konten setiap hari serta valid dan dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya kepada masyarakat, sehingga membangun kepercayaan masyarakat bahwasanya informasi yang dipublikasikan oleh Diskominfo Padang Panjang adalah fakta yang disampaikan dengan benar dan tepat. Adapun Langkah yang dilakukan oleh Diskominfo Padang Panjang dalam pengelolaan *cyber public relations* melalui media sosial instagram sebagai berikut; (1) menentukan konten yang akan dibagikan (*share*) di akun Instagram diskominfo padang Panjang. Topik yang akan dijadikan konten akan disesuaikan dengan minat masyarakat, namun karena tujuan utama Diskominfo adalah sebagai salah satu sarana publikasi bagi pemerintahan kota Padang Panjang akan tetap menjadi prioritas. Diskominfo Padang Panjang akan

membuat konten sesuai dengan agenda pemerintah atau surat undangan yang masuk untuk diliput baik dari dinas terkait maupun dari masyarakat. (2) merencanakan dan mengoptimalkan (*optimize*) pesan pada konten Instagram Diskominfo Padang Panjang, Perencanaan konten media sosial Instagram dalam upaya keterbukaan informasi publik Diskominfo Padang Panjang dilakukan dengan sistem redaksi sama halnya dengan sistem yang digunakan oleh media massa, dimulai dari peliputan kegiatan, produksi konten, hingga pasca produksi konten.

(3) evaluasi dalam mengelola (*manage*) aktivitas akun Instagram Diskominfo Padang Panjang, Diskominfo Padang Panjang melakukan media *monitoring* setiap bulannya dengan harapan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap perkembangan akun Instagram @kominfopadangpanjang untuk ke depannya dan terus menciptakan inovasi serta kreativitas dalam menyampaikan informasi agar lebih banyak diminati oleh publiknya.

2. Diskominfo Padang Panjang belum menjalin hubungan dengan *influencer* terkenal untuk meningkatkan *engagement rate* akun Instagramnya, tetapi menjalin hubungan dengan pihak yang berpengaruh di kota Padang Panjang yaitu dengan pemerintah kota Padang Panjang, kemudian bekerjasama dengan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Padang Panjang. Namun, tak semua hal yang berkaitan dengan pemerintah diminati oleh masyarakat, sehingga Diskominfo Padang Panjang memanfaatkan berita mengenai tamu, *tourist* atau hal yang berkaitan dengan masyarakat yang sedang hangat

di kalangan masyarakat untuk meningkatkan *engagement rate* akun Instagram. Diskominfo Padang Panjang juga menjalin hubungan yang baik dengan media massa yang tak kalah pentingnya dengan *influencer* dalam meningkatkan *engagement* akun media sosial. Untuk menentukan target sasaran, Diskominfo Padang Panjang melakukan analisis target sasaran komunikasi menggunakan *tools insight* yang ada di Instagram atau Meta serta beberapa aplikasi lainnya. Dalam meraih target audiensnya, dengan cara memfasilitasi informasi dari masyarakat dan menjadikan masyarakat sebagai objek pemberitaan yang dipublikasikan, yang justru lebih banyak diminati, lebih banyak interaksi seperti *like*, komen dan *share* daripada pemberitaan mengenai pemerintah kota dan lebih meningkatkan *engagement rate* akun Instagram @kominfopadangpanjang. Yang terakhir, Diskominfo Padang Panjang belum maksimal dalam melakukan *real time interaction* dan *quick response* baik di kolom komentar maupun *direct message* karena harus mengikuti birokrasi atau peraturan yang berlaku, Diskominfo Padang Panjang hanya berpegang pada tujuan utama yaitu sebagai sarana publikasi yang tuntas dalam satu postingan dengan *caption* yang detail sehingga tidak membuat *followers* bingung dan untuk *direct message* yang masuk akan dibalas tergantung dengan kepentingan ataupun kebutuhan, hal ini cukup besar pengaruhnya bagi *engagement* akun Instagram @kominfopadangpanjang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diskominfo agar mempertahankan serta meningkatkan kualitas pengelolaan *cyber public relations* melalui media sosial Instagram dan terus berinovasi serta meningkatkan kreatifitas dalam pengemasan konten di Instagram sesuai dengan target sarannya, mengingat bahwa seluruh informasi yang disampaikan oleh Diskominfo Padang Panjang merupakan kebutuhan untuk masyarakat kota Padang Panjang. Baik itu sebagai upaya pengawasan masyarakat terkait kinerja pemerintah kota Padang Panjang maupun sebagai sumber informasi positif yang berkaitan dengan kota Padang Panjang.
2. Selain itu, mengingat pengikut Instagram @kominfopadangpanjang didominasi oleh anak muda, Diskominfo Padang Panjang agar dapat menetapkan admin yang tak hanya bertugas memposting dan memantau konten saja, tetapi juga bisa menerapkan *quick responses* sehingga interaksi yang terjadi di kolom komentar ataupun DM dapat meningkatkan *engagement rate* akun Instagram @kominfopadangpanjang, begitu juga dengan media sosial *analyst*, peneliti menyarankan agar Diskominfo Padang Panjang membuat tim khusus yang sesuai dengan bidangnya dan fokus pada analisis media sosial agar lebih optimal dalam menentukan langkah selanjutnya dalam meningkatkan *engagement rate* akun media sosial.

3. Selanjutnya, penulis menyarankan agar Diskominfo Padang Panjang membuat konten yang dapat melibatkan interaksi santai, menyenangkan, serta terjadi secara langsung (*real time interaction*) dengan *followers* seperti kuis, *challenge*, *Ask Me Question* atau sejenisnya yang bisa diposting setiap minggu atau sebulan sekali, kemudian melalui konten story dengan fitur pertanyaan, *polling*, maupun kuis
4. Kemudian, penulis menyarankan agar Diskominfo Padang Panjang bisa menggunakan fitur *live* Instagram dengan maksimal, bisa digunakan saat acara tertentu atau dengan membuat ide konten seperti *sharing*, QnA, atau *talkshow* dan lain sebagainya melalui *live* Instagram agar terjadi interaksi secara *real time* dan dapat lebih dekat dengan publik.
5. Kepada peneliti selanjutnya, agar dapat melakukan penelitian terkait Diskominfo Padang Panjang dengan tidak hanya berfokus pada pengelolaan media sosial saja, tetapi juga dari sudut pandang lainnya, sehingga penilaian terhadap kinerja Diskominfo Padang Panjang juga dapat dilihat dan dinilai melalui sudut pandang yang lain.