

## BAB VI

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam menjalankan pengelolaan Informasi publik, tentunya diperlukan komunikasi organisasi yang lebih terarah dan terstruktur sehingga setiap pesan yang disampaikan dapat berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahpahaman atau *miscommunication*. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan terkait Komunikasi organisasi dalam pengelolaan Informasi publik melalui media sosial di Polda Sumbar, didapat hasil sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi dalam penggunaan media sosial di Polda Sumatera Barat masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal koordinasi antar Satuan Kerja dengan Bidang Humas yang dalam hal ini sebagai pembina fungsi kehumasan serta menjadi corong utama pusat informasi pada Polda Sumbar. Meskipun terdapat beberapa akun media sosial yang telah terverifikasi dan aktif, masih banyak akun lainnya belum dikelola dengan optimal, mengakibatkan penyampaian informasi yang tidak konsisten dan kurang terstruktur. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya koordinasi dan manajemen yang baik dalam penggunaan media sosial di organisasi publik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bidang Humas Polda Sumatera Barat telah memiliki strategi manajemen isu dan krisis yang cukup efektif. Mereka mampu merespons dengan cepat dan tepat dalam menangani isu-isu yang muncul di media sosial.
3. Dalam aspek praktikal, Polda Sumatera Barat telah menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi publik, namun belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat. Aspek struktural menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam SOP dan panduan penggunaan media sosial, yang menyebabkan ketidak konsistenan dalam penyampaian informasi. Sementara itu, dalam aspek personal, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel humas dalam mengelola media sosial.

## 6.2 Saran

1. Alangkah lebih baik jika pengelolaan media sosial dilakukan secara terpusat dibawah manajemen Bid Humas Polda Sumbar. Bukan hanya mengenai koordinasi konten, namun dari segi pelatihan tentang tata cara memproduksi konten, design/ tampilan media sosial, dan evaluasi terkait respons Masyarakat sehingga semua pelayanan secara online dapat dikelola dan diperhatikan secara bersama. Hal ini nantinya akan berpengaruh kepada citra dan reputasi dari Polda Sumbar.
2. Sentiment masing-masing satuan kerja hendaknya lebih diturunkan. Terkait koordinasi antara Ro SDM dan Bid Humas mengenai pengelolaan media sosialnya, biro SDM merasa setara dengan Bidhumas, di lain sisi, Bidhumas merasa satuan kerjanya lebih kecil dari sehingga tidak adanya keberanian dalam menegur biro SDM. Jadi masukannya adalah Bid Humas membuat aturan yang disetujui oleh pimpinan mengenai pengelolaan setiap media sosial yang ada di Polda Sumbar.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk fokus pada pengembangan program pelatihan rutin bagi personel, yang mana tuntutan saat ini setiap personal merupakan agen-agen humas di setiap Satuan Kerjanya masing-masing. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan pengelolaan media sosial, strategi komunikasi krisis dan koordinasi antar Satuan Kerja (Satker) untuk memastikan kemampuan yang setara dalam mengelola informasi publik. Serta disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai implementasi dan evaluasi *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam pengelolaan media sosial. Penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana SOP yang jelas dan terstruktur dapat meningkatkan konsistensi dan kualitas informasi yang disampaikan oleh setiap satuan kerja.