

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian kualitatif yang berjudul “OPTIMALISASI PERAN DAN FUNGSI MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS PEMERINTAH” (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III). Latar belakang dari penelitian ini adalah LLDikti Wilayah III mengalami penurunan prestasi di tahun 2022 karena terdapatnya penurunan *engagement* serta *impression* pada media sosial utama yang mereka gunakan yaitu Instagram. Selain itu, perubahan interaksi dan beberapa komentar buruk juga ditemukan yang menyebabkan eksistensi mereka menurun dan akhirnya berpengaruh kepada prestasi mereka.

Penelitian ini mengambil beberapa konsep penelitian, diantaranya yang diperhatikan adalah optimalisasi peran dan fungsi dari media sosial, media sosial yang digunakan karena yang paling utama digunakan oleh LLDikti Wilayah III adalah *Instagram* maka penelitian terfokus kepada *Instagram* saja, kemudian humas pemerintah yaitu LLDikti Wilayah III yang bergerak pada bagian pendidikan, manajemen konten untuk mencari tahu terkait pengekseskuan konten dari memproduksi sampai membagikannya seperti apa, dan yang terakhir adalah model yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah model publik informasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Humas LLDikti Wilayah III sebagai *key informant* dan informan lainnya yang berasal dari *target audience* mereka yaitu mahasiswa dan dosen perguruan tinggi di wilayah DKI Jakarta. Penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi langsung.

LLDikti Wilayah III memiliki SWOT yang berhubungan dengan internal serta eksternal LLDikti Wilayah III seperti contohnya *target audience* yang teridentifikasi dengan baik, konten yang relevan, konsistensi konten, *up to date*, rendahnya *engagement rate*, media sosial yang tidak mencakup semua orang, potensi pertumbuhan audiens, perubahan tren dan persaingan media sosial.

Optimalisasi fungsi dan peran media sosial humas pemerintah atau lebih khususnya pada bidang pendidikan yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan fungsi mereka dalam kegiatan publikasi informasi dengan cara mengumpulkan,

mengolah dan mempublikasikan informasi terkait bidang pendidikan yang menjadi representasi bagi LLDikti Wilayah III. Selain itu menjaga dan membangun hubungan komunikasi yang efektif juga dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III sebagai bentuk optimalisasi fungsi dan peran media sosial bagi humas pemerintah lainnya.

Optimalisasi media sosial yang dilakukan adalah dengan melakukan kerja sama dengan perguruan tinggi dalam proses pembuatan konten, menyelenggarakan forum kehumasan atau diskusi dengan pakar di industri serta humas perguruan tinggi, menerapkan *crowdsourcing* dengan *followers* dengan kegiatan *giveaway* untuk keterlibatan dan interaksi dengan *followers*, membangun komunikasi yang interaktif, menerapkan *plan*, *action*, dan *evaluation* serta yang terakhir adalah dengan melakukan inovasi pelayanan.

Optimalisasi dilakukan sebagai bentuk humas LLDikti Wilayah III untuk tetap menjaga lembaga mereka sebagai lembaga informasi publik yang sesuai dengan fungsi dan peran mereka terutama pada media sosial utama yang digunakan yaitu *Instagram* dengan mengatasi penurunan *impression* dan *engagement rate*. Manajemen konten juga tak luput dari perhatian mereka dengan beberapa metode yang dapat diadaptasi dalam konten-konten yang akan mereka berikan kepada *target audience* dan juga mengacu pada *5able* (*findable, readable, understandable, actionable, dan shareable*).

Model konten yang diadaptasi oleh LLDikti Wilayah III adalah model *Content Inc.* Joe Pulizzi dan *Content Checklist* dari Ahava Leibtag, selain itu perencanaan konten yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III diawali dengan rapat awal bulan mengenai pemilihan tema dan pembuatan konten kemudian dilanjutkan dengan mengkategorikan ke dalam rubrik-rubrik yang ada. Sumber konten dan syarat konten pun menjadi perhatian dalam manajemen konten ini.

Faktor pendukung untuk pencapaian dari LLDikti Wilayah III adalah dengan pemilihan konten yang tepat serta dukungan dari pimpinan dan keterlibatan audiens yang dapat meningkatkan kredibilitas dari akun media sosial khususnya *Instagram* yang dimiliki oleh LLDikti Wilayah III. Keterlibatan disini terkait dengan aktivitas pada media sosial *Instagram* seperti memberikan *like* dan *comment* sehingga memperkuat interaksi di media sosial. Selain itu, faktor penghambat juga

ditemukan karena berkaitan dengan penurunan *engagement rate* dari *Instagram* LLDikti Wilayah III yang menjadi rendah dan penghargaan dikti humas yang turun adalah dikarenakan promosi mengenai program merdeka belajar dan kampus merdeka yang kurang masif. Penghambat lainnya adalah menurunnya eksposur konten yang disebabkan oleh interaksi antara pihak LLDikti Wilayah III khususnya disini adalah tim humas dengan audiens yang menurun.

Beberapa upaya pun dilakukan oleh LLDikti Wilayah III untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sebelumnya sudah dijelaskan. Upaya-upaya tersebut diantaranya adalah analisis target audiens dengan cara memahami apa yang mereka cari di media sosial, membuat konten yang bervariasi, dan konten yang bermanfaat dan edukatif atau bisa dikayakan konten yang memberikan nilai tambah bagi audiens.

5.2 Saran

Adapun saran yang bisa diberikan dari penelitian mengenai optimalisasi peran dan fungsi media sosial oleh humas pemerintah :

- a. Bagi pembaca, hasil penelitian ini akan menjadi penambah wawasan mengenai optimalisasi yang dilakukan oleh Humas LLDikti Wilayah III dalam menjalankan peran dan fungsi mereka dengan menggunakan media sosial sebagai representasi humas pemerintahan terutama di bidang pendidikan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pemilihan model penelitian yang berhubungan dengan informasi publik. Peneliti lain dapat menggunakan objek penelitian lain atau melanjutkan penelitian ini dengan latar belakang masalah lain seputar LLDikti Wilayah III.