

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi pengelolaan melalui akun Instagram @dishub\_tangsel oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan sebagai media pelayanan publik digital, serta analisis menggunakan The Circular Model of SOME (Share, Optimize, Manage, Engage), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemanfaatan akun Instagram @dishub\_tangsel telah menjadi bagian dari upaya komunikasi publik digital Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan. Akun Instagram tersebut digunakan sebagai sarana penyampaian informasi publik, edukasi keselamatan berlalu lintas, serta publikasi kegiatan dinas kepada masyarakat. Selain itu, Instagram juga dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, saran, maupun aduan terkait permasalahan transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan telah berupaya menyesuaikan strategi pengelolaan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat dan mudah dijangkau.
2. Pengelolaan akun Instagram @dishub\_tangsel dilakukan melalui tahapan perencanaan, pengelolaan konten, serta pemantauan respons masyarakat. Humas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan melaksanakan proses perencanaan konten dengan menyesuaikan tema dan informasi yang berasal dari berbagai bidang di lingkungan dinas. Konten yang dipublikasikan disusun dalam bentuk visual dan caption yang informatif serta disesuaikan dengan karakter media sosial Instagram. Selain itu, dilakukan pemantauan terhadap interaksi masyarakat melalui jumlah *likes*, komentar, dan pesan langsung sebagai bentuk evaluasi kinerja komunikasi publik digital. Proses ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram tidak dilakukan secara acak, melainkan melalui alur kerja yang terstruktur.

3. Pengelolaan komunikasi publik digital melalui Instagram masih menghadapi hambatan dalam penerapannya. Hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah keterbatasan sumber daya manusia yang secara khusus menangani pengelolaan media sosial, baik dari segi jumlah maupun kompetensi teknis. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya interaksi dua arah antara instansi dan masyarakat, terutama dalam membangun keterlibatan audiens secara aktif. Meskipun demikian, Humas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan menunjukkan adanya kesadaran terhadap hambatan tersebut serta memiliki rencana untuk meningkatkan kualitas pengelolaan akun Instagram ke depannya.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan akun Instagram @dishub\_tangsel telah berjalan sebagai media komunikasi dan pelayanan publik digital, namun masih memerlukan penguatan dari sisi sumber daya manusia, strategi interaksi, serta pengelolaan *engagement* agar fungsi komunikasi publik dapat berjalan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang terbagi dalam dua kategori, yaitu saran praktis yang ditujukan bagi pihak Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan dan instansi pemerintah lainnya, serta saran teoritis yang ditujukan bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi publik dan media sosial pemerintahan.

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM Humas dalam pengelolaan media digital. Dinas Perhubungan perlu memberikan pelatihan khusus di bidang digital communication, content management, dan analisis media sosial agar tim Humas dapat mengoptimalkan strategi pengelolaan dan memperkuat interaksi dua arah dengan masyarakat.
2. Penerapan strategi penjadwalan dan evaluasi berkala terhadap konten media sosial. Perlu dibuat sistem content calendar dan laporan *engagement analytics* rutin untuk mengukur efektivitas setiap unggahan. Dengan

demikian, strategi pengelolaan dapat dievaluasi secara terukur dan disesuaikan dengan kebutuhan informasi publik yang dinamis.

3. Memperluas kolaborasi lintas instansi dan komunitas masyarakat. Dishub Tangsel dapat menggandeng komunitas pengguna jalan, sekolah, serta lembaga swasta dalam kampanye keselamatan berlalu lintas. Kolaborasi ini dapat memperluas jangkauan pesan publik dan memperkuat citra Dishub sebagai lembaga yang inklusif dan partisipatif.
4. Memperkuat sistem respon dan tindak lanjut aduan publik. Agar pelayanan publik digital lebih optimal, Dishub Tangsel perlu memperbarui SOP pengelolaan aduan dengan sistem pelacakan (tracking system) dan laporan umpan balik kepada masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap kinerja instansi.

### **5.2.2 Saran Teoritis**

1. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji efektivitas strategi pengelolaan digital pemerintah di berbagai platform sosial media lainnya, seperti X (Twitter), Facebook, atau YouTube. Pendekatan ini akan memperkaya pemahaman mengenai pola komunikasi publik lintas media sosial dan efektivitasnya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.
2. Perlu dikembangkan model komunikasi publik digital pemerintah berbasis *engagement* lokal (*Local-Governance Engagement Model*) yang menggabungkan prinsip SOME dengan elemen partisipasi masyarakat.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam aspek hubungan emosional dan partisipasi publik dalam komunikasi digital pemerintah. Kajian ini penting untuk memahami bagaimana interaksi dua arah, empati digital, dan keterlibatan masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan citra lembaga publik dan efektivitas pelayanan digital.