

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang melalui akun Instagram @tangerangtv menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Tangerang telah memahami pentingnya media sosial sebagai kanal komunikasi publik di era digital. Persepsi masyarakat terhadap keberhasilan penyebaran informasi publik meningkat berkat perencanaan yang matang mulai dari penentuan desain visual, penyusunan pesan komunikasi, hingga penjadwalan waktu unggah konten serta evaluasi rutin melalui data performa (*Insight*) untuk menilai efektivitas setiap unggahan.

Strategi komunikasi yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Tangerang melalui akun Instagram @tangerangtv mencerminkan praktik komunikasi pemerintahan yang dirancang secara sistematis dan adaptif. Persepsi keberhasilan kampanye komunikasi publik makin kuat karena struktur terorganisir meliputi identifikasi isu (*agenda setting*), pengemasan pesan, penentuan saluran, hingga evaluasi berbasis umpan balik audiens mendorong keterlibatan aktif masyarakat.

Proses komunikasi publik tersebut dianalisis menggunakan pendekatan teori komunikasi pemerintahan, mulai dari ideasi oleh pengirim (Diskominfo) hingga decoding oleh masyarakat. Pengelolaan konten dilakukan secara kolaboratif antar divisi, dengan pemilihan visual dan narasi yang disesuaikan dengan karakteristik publik digital, terutama masyarakat urban dan generasi muda. Keterlibatan masyarakat sebagai indikator persepsi keberhasilan pesan dimonitor melalui fitur *Insight* Instagram dan *Direct Message* (DM), yang menjadi dasar dalam perbaikan strategi komunikasi selanjutnya.

Penelitian ini juga menyoroti bahwa pelaksanaan komunikasi dua arah merupakan kekuatan utama dalam membangun hubungan yang partisipatif antara pemerintah dan masyarakat. Tanggapan langsung terhadap pertanyaan, aduan, maupun komentar menjadi bukti bahwa persepsi publik terhadap keberhasilan komunikasi digital ini bersifat responsif dan adaptif. Namun demikian, strategi komunikasi ini menghadapi beberapa tantangan khas komunikasi pemerintahan

digital, seperti keterbatasan jangkauan akun dibandingkan jumlah penduduk Kota Tangerang, keterlambatan alur informasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), penyebaran hoaks yang cepat, dan fluktuasi interaksi masyarakat terhadap konten. Dalam menghadapi tantangan tersebut, strategi penanganan yang dilakukan menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi sebagai alat manajerial untuk mengatur alur informasi, mengelola opini publik, dan merespons krisis secara tepat, sehingga persepsi keberhasilan dalam mendorong partisipasi masyarakat tetap terjaga.

Dengan demikian, strategi komunikasi digital Diskominfo Kota Tangerang melalui @tangerangtv tidak hanya menjalankan fungsi pemerintahan secara teknis, tetapi telah berkembang sebagai praktik komunikasi pemerintahan yang menyeluruh. Penelitian ini menegaskan bahwa persepsi keberhasilan komunikasi digital di sektor publik sangat bergantung pada sinergi antara perencanaan strategis, pemahaman terhadap karakteristik audiens, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan institusi dalam mengelola tantangan komunikasi secara proaktif dan reflektif.

5.2 Saran

Setelah melihat dan menganalisis cara Diskominfo Kota Tangerang mengelola akun Instagram @tangerangtv, penulis merasa ada beberapa hal yang bisa jadi masukan agar strategi komunikasi mereka bisa lebih maksimal dan lebih terasa dampaknya ke masyarakat luas. Saran ini juga dibagi ke dalam dua bagian: untuk dunia akademis dan untuk praktisi, khususnya pihak pemerintah atau pengelola akun media sosial pemerintahan.

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini dapat menjadi dasar awal bagi pengembangan studi tentang komunikasi publik digital pemerintah. Adapun saran yang bersifat spesifik dan aplikatif untuk penelitian maupun pengembangan strategi dan kebijakan komunikasi publik ke depan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antar kota atau daerah guna mengidentifikasi perbedaan pendekatan komunikasi digital, efektivitas strategi agenda setting, serta kebijakan pengelolaan media sosial oleh

pemerintah daerah lain.

2. Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada persepsi dan respons masyarakat terhadap konten media sosial pemerintah, termasuk pengaruhnya terhadap pemahaman publik terhadap kebijakan serta kepercayaan terhadap institusi pemerintah.
3. Penelitian selanjutnya dapat menelusuri sejauh mana komunikasi publik melalui media sosial mampu mendorong partisipasi aktif warga, baik dalam bentuk dukungan terhadap program pemerintah.
4. Penelitian mendatang dapat mengintegrasikan pendekatan kuantitatif berbasis metrik digital seperti *engagement rate*, jangkauan organik dan berbayar, serta efek algoritma media sosial terhadap visibilitas konten pemerintah

5.2.2 Saran Praktis

Saran untuk Pengembangan Strategi Komunikasi Digital Diskominfo Kota Tangerang melalui @tangerangtvke depannya yaitu:

1. Perluasan dan Diversifikasi Promosi Akun

Perlu dilakukan kampanye promosi yang lebih luas dan strategis, misalnya melalui pemasangan banner digital di ruang publik, kerja sama dengan sekolah, perguruan tinggi, dan komunitas lokal untuk memperluas jangkauan audiens

2. Peningkatan Konten Interaktif dan Partisipatif

Kembangkan konten yang mendorong keterlibatan publik, seperti sesi *Q&A* dengan pejabat daerah, *polling* kebijakan, kuis interaktif, serta konten ringan dan edukatif yang relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat.

3. Optimalisasi Fitur Instagram

Manfaatkan fitur-fitur Instagram yang belum dimaksimalkan, seperti *Instagram Live* untuk diskusi kebijakan secara langsung, *Reels* untuk informasi singkat dan menarik, dan kolaborasi dengan influencer atau kreator konten lokal untuk memperluas segmentasi audiens.

4. Strategi *Engagement* Berbasis Komunitas

Tingkatkan interaksi dengan pengikut melalui respons cepat terhadap komentar

dan DM, repost konten warga, serta inisiatif partisipatif seperti tantangan konten warga atau kampanye kolaboratif bertema layanan publik.

5. Evaluasi Berbasis Umpan Balik Warga

Lakukan evaluasi berkala tidak hanya dari metrik kuantitatif (likes, reach, views), tetapi juga melalui survei online, polling, atau forum daring untuk menangkap persepsi, kebutuhan, dan ekspektasi publik secara lebih menyeluruh dan responsif.

