

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dapat dilihat dari urgensi penelitian, mengangkat dari permasalahan efektivitas penggunaan instagram pada sudin dukcapil Jakarta timur yang berupa masih rendahnya tingkat interaksi, keterbatasan akses bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, kurangnya informasi yang mendalam mengenai prosedur kependudukan, serta responsivitas layanan yang perlu ditingkatkan. Dengan ingin mengetahui seberapa efektif aplikasi instagram @dukcapil\_jakarta\_timur dalam pengelolaan media sosial dengan menggunakan teori Efektivitas menurut Campbell dengan 5 indikator utama, yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input & output dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Berdasarkan hasil penemuan penulis terhadap masalah Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Sudin Dukcapil Jakarta Timur secara keseluruhan efektif. Argumentasinya adalah pada indikator Keberhasilan Program, penggunaan Instagram pada Sudin Dukcapil Jakarta Timur terbukti efektif dalam mempermudah masyarakat mengakses informasi dan layanan kependudukan. Platform ini memberikan informasi yang cepat, mudah diakses, dan selalu diperbarui, serta memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat. Selain itu pada indikator Keberhasilan Sasaran, efektif dalam menjangkau sebagian besar masyarakat, terutama yang sudah familiar dengan teknologi dan media sosial. Banyak orang yang merasa terbantu dengan adanya media sosial ini karena informasi yang disampaikan mudah dipahami, singkat, jelas, dan disertai panduan visual. Hal ini membuat platform Instagram lebih mudah diakses oleh berbagai kalangan, termasuk masyarakat yang sebelumnya kurang terbiasa dengan teknologi.

Argumen selanjutnya pada Pada indikator Kepuasan Terhadap Program, penggunaan Instagram oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan. Mayoritas masyarakat merasa puas karena informasi yang disediakan mudah diakses, cepat, dan selalu diperbarui, memungkinkan mereka

mendapatkan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor, termasuk bagi yang tinggal di daerah terpencil. Sementara itu pada indikator Tingkat Input dan Output, Instagram Sudin Dukcapil Jakarta Timur telah memberikan kontribusi yang signifikan bahwa platform media sosial ini efektif dalam meningkatkan pelayanan kependudukan, baik dari segi efisiensi waktu maupun biaya, serta dari sisi kepuasan masyarakat. Yang terakhir pada indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh, dapat dilihat sebagai upaya yang sudah efektif dalam mencapai tujuan besar, yaitu meningkatkan pelayanan kependudukan yang lebih aksesibel, transparan, dan efisien. Instagram berkontribusi besar terhadap pencapaian tujuan organisasi Sudin Dukcapil Jakarta Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Platform ini tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memperkuat transparansi dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kedalaman informasi dan frekuensi pembaruan.

## 5.2 Saran

Berdasar hasil penelitian yang dilakukan penulis, sehubungan dengan Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Studi : Aplikasi Instagram @dukcapil\_jakarta\_timur, Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diterapkan baik secara teoritis maupun praktis:

### 5.2.1 Saran teoritis

Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar lebih mendalami permasalahan yang ada di lapangan dan mengidentifikasi penyebab dari permasalahan tersebut, sehingga analisis yang dihasilkan dapat lebih maksimal.

### 5.2.2 Saran praktis

Saran untuk Aplikasi Instagram Sudin dukcapil Jakarta Timur perlu meningkatkan efektivitas pengelolaan Instagram dengan memperkuat interaksi melalui respons cepat terhadap komentar dan pesan, menyajikan konten variatif seperti infografis dan video tutorial, serta menerapkan data analytics untuk evaluasi efektivitas dan kebutuhan informasi publik. Pelatihan bagi pegawai juga diperlukan agar strategi komunikasi lebih

profesional. Langkah-langkah ini diharapkan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan.

