

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bogor telah menerapkan empat tahapan strategi humas menurut teori Cutlip, Center & Broom secara sistematis dalam mengelola akun Instagram @diskominfokabbogor. Temuan penting menunjukkan bahwa @diskominfokabbogor bukanlah akun utama untuk interaksi substantif dengan masyarakat. Akun @kabupaten.bogor justru menjadi pusat komunikasi dua arah, pengaduan, dan interaksi langsung dengan warga Kabupaten Bogor. Sementara itu, @diskominfokabbogor lebih berfungsi sebagai penyedia informasi umum dan teknis, seperti layanan administrasi KTP atau pengumuman resmi lainnya. Pembagian peran ini mencerminkan strategi komunikasi yang terstruktur, di mana setiap akun memiliki fungsi spesifik dalam ekosistem digital pemerintahan Kabupaten Bogor.

Meskipun bukan akun utama, instansi tetap menjalankan proses strategi humas secara komprehensif. Pada tahap Fact Finding, tim melakukan monitoring tren harian untuk memahami kebutuhan informasi masyarakat. Tahap Planning melibatkan koordinasi langsung dengan pimpinan Kabupaten Bogor guna memastikan konten yang dipublikasikan sejalan dengan kebijakan dan prioritas daerah. Dalam tahap Communication, humas memanfaatkan fitur collaborator post untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan interaksi, strategi yang terbukti efektif dalam meningkatkan interaksi audiens. Sementara pada tahap Evaluation, dilakukan pemantauan rutin melalui laporan berkala dari harian hingga tahunan untuk mengukur efektivitas program. Temuan wawancara mengungkapkan adanya respons positif terhadap layanan yang diberikan, informasi yang diberikan cukup baik, mengindikasikan bahwa meskipun posisinya sebagai akun sekunder, @diskominfokabbogor tetap memberikan kontribusi signifikan dalam penyebaran informasi publik di Kabupaten Bogor.

## 5.2 Saran

Guna mengoptimalkan peran akun @diskominfokabbogor di masa depan, berikut adalah beberapa saran praktis berdasarkan temuan penelitian :

- Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (manpower), instansi disarankan untuk menambah tenaga khusus, mengingat saat ini satu personel masih harus menangani pengelolaan satu hingga dua akun secara bersamaan, sehingga perhatian dan kinerja pengelolaan menjadi kurang optimal.
- Diperlukan penajaman positioning akun agar masyarakat memiliki pemahaman yang jelas mengenai fungsi masing-masing akun. Jika @diskominfokabbogor ingin meningkatkan interaksi dan tidak hanya berfungsi sebagai kanal informasi umum, perlu dipertimbangkan untuk membuka ruang bagi pengaduan substantif. Hal ini akan memperkuat peran akun dalam membangun komunikasi dua arah yang lebih bermakna dengan masyarakat, sekaligus mengoptimalkan potensi interaksi yang selama ini telah dibangun melalui berbagai strategi komunikasi digital.
- Diversifikasi konten interaktif untuk meningkatkan partisipasi aktif pengikut. Selain polling di Instagram Story yang sudah dijalankan, humas dapat mengeksplorasi berbagai format interaksi lainnya seperti giveaway, kuis berhadiah, atau sesi Tanya Jawab (Q&A) dengan informan terkait. Variasi teknik interaksi ini tidak hanya memicu partisipasi yang lebih luas, tetapi juga menciptakan dinamika komunikasi yang lebih menarik dan relevan dengan kebutuhan audiens, sehingga dapat memperkuat hubungan antara instansi dengan masyarakat Kabupaten Bogor.
- Perlu meningkatkan responsivitas admin dalam menanggapi interaksi digital, baik di kolom komentar maupun direct message. Penetapan standar waktu respons serta penambahan sumber daya pengelola akun dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan membangun kepercayaan publik.