

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan media digital oleh Humas Kementerian Agama RI dalam membangun kualitas pelayanan informasi publik dan citra positif institusi, peneliti memperoleh data melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Data dan temuan dianalisis menggunakan konsep media digital, hubungan publik, dan pelayanan informasi publik, serta Teori Citra Frank Jefkins sebagai landasan analisis. Oleh karena itu, kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pemanfaatan media digital oleh Humas Kementerian Agama RI melalui Biro Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik (HKP) telah menjadi sarana utama dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik. *Website resmi* dan media sosial digunakan secara terintegrasi sebagai media komunikasi yang cepat, terbuka, responsif dan interaktif. Melalui pengelolaan konten yang terencana, penggunaan bahasa yang komunikatif, visual yang menarik, serta pembaruan informasi secara berkala, Biro HKP menjadikan media digital sebagai media utama bagi publik untuk mengakses informasi kebijakan, layanan keagamaan, pendidikan, kepegawaian, serta berbagai program dan layanan Kementerian Agama RI.
- 2) Pemanfaatan media digital oleh Humas Kementerian Agama RI memperlihatkan peran penting dalam membangun kualitas pelayanan informasi publik. Hal ini tercermin dari kemudahan akses informasi, kejelasan isi pesan, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan pertanyaan publik. Publik dapat memperoleh informasi secara *real-time* tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dengan demikian, media digital tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan informasi publik yang akurat, kredibel, dan menjangkau khalayak luas.

- 3) Pemanfaatan media digital oleh Biro HKP turut membentuk dan memperkuat citra positif Kementerian Agama RI. Berdasarkan Teori Citra Frank Jefkins, citra Kementerian Agama RI tercermin melalui enam jenis citra, yaitu *Mirror Image*, *Current Image*, *Multiple Image*, *Corporate Image*, *Wish Image*, dan *Performance Image*. Temuan penelitian memberikan gambaran bahwa Kementerian Agama RI dipersepsikan sebagai institusi yang informatif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Meskipun masih terdapat perbedaan persepsi antar kelompok publik, Biro HKP secara aktif melakukan media dan isu *monitoring* serta evaluasi agar perbedaan citra tersebut tidak berkembang menjadi citra negatif.
- 4) Pemanfaatan media digital dalam membangun kualitas pelayanan informasi publik dan citra positif institusi tidak terlepas dari penerapan enam pokok kerja humas menurut Frank Jefkins, yaitu *appreciation of the situation*, *definition of objectives*, *definition of public*, *selection of media and techniques*, serta *assessment of result*. Adapun aspek *planning of budget* tidak dapat dijelaskan secara rinci karena keterbatasan data lapangan. Namun demikian, lima pokok kerja humas tersebut telah tercermin dalam praktik pengelolaan media digital oleh Biro HKP, mulai dari pemahaman situasi dan kebutuhan publik, pemilihan media sesuai segmentasi, hingga evaluasi melalui umpan balik dan respons publik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Biro HKP diharapkan dapat terus mengoptimalkan pemanfaatan media digital sebagai sarana utama pelayanan informasi publik yang sekaligus berfungsi sebagai sarana pembentukan dan penguatan citra positif institusi. Penyajian konten perlu semakin menonjolkan nilai transparansi, tanggung jawab, dan kebermanfaatannya program Kementerian Agama RI bagi publik, sehingga publik tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga membentuk pemahaman dan

persepsi yang positif terhadap kinerja institusi, selaras dengan narasi “Kemenag Berdampak”.

- 2) Kementerian Agama RI disarankan untuk terus menampilkan kinerja dan pelayanan secara konsisten melalui media digital sebagai upaya menyelaraskan citra yang diharapkan (*wish image*) dengan citra kinerja (*performance image*) yang dirasakan oleh publik.
- 3) Dalam rangka mendukung pembentukan citra positif institusi, kualitas pelayanan informasi publik perlu terus dibangun melalui kejelasan pesan, kemudahan akses, serta respons yang cepat dan solutif. Pelayanan informasi yang baik akan membentuk pengalaman publik yang positif, yang selanjutnya berkontribusi pada terbentuknya citra institusi di mata publik.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji pemanfaatan media digital dan citra dalam praktik hubungan publik pemerintahan, penelitian ini dapat dikembangkan lebih mendalam, khususnya dengan mengintegrasikan Teori Citra Frank Jefkins beserta keenam jenis citranya. Penelitian ini menggambarkan bahwa enam jenis citra dan enam pokok kerja humas masih relevan untuk menganalisis praktik humas di era digital. Dengan demikian, kajian teoritis yang berkaitan dengan Teori Citra diharapkan dapat terus berkembang dan semakin bervariasi.

