

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi Bidang Hubungan Masyarakat (BidHumas) Polda Bengkulu dalam penyampaian informasi publik melalui media sosial Instagram dengan menggunakan teori *Social Media Marketing Communication* dari Tuten dan Solomon (2018), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Content (Konten), BidHumas Polda Bengkulu telah merencanakan dan memproduksi konten secara terstruktur dan berjenjang dengan berpedoman pada prinsip informatif, edukatif, transparan, dan humanis. Konten yang disampaikan disesuaikan dengan kebutuhan informasi masyarakat, meliputi informasi kegiatan kepolisian, imbauan keamanan dan ketertiban, pelayanan publik, edukasi, serta informasi sosial. Beberapa konten seperti razia lalu lintas, imbauan kewaspadaan terhadap penipuan, dan kegiatan sosial menjadi konten yang mendapatkan perhatian masyarakat.
2. Engagement (Keterlibatan), Keterlibatan masyarakat dalam komunikasi melalui Instagram sudah terjadi, tetapi masih cenderung bersifat pasif. Interaksi lebih banyak terlihat melalui tanda suka, membagikan konten, dan melakukan repost, sedangkan komentar dan diskusi aktif masih relatif terbatas. Salah satu penyebabnya adalah adanya rasa segan dari masyarakat untuk memberikan komentar secara langsung pada akun resmi kepolisian. Oleh karena itu, BidHumas Polda Bengkulu masih perlu meningkatkan strategi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat secara lebih aktif.

3. Channel (Saluran), Instagram telah dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi utama BidHumas Polda Bengkulu dalam menyampaikan informasi publik melalui berbagai fitur, seperti Feed, Story, Reels, dan Live. Penggunaan fitur tersebut disesuaikan dengan karakteristik informasi yang akan disampaikan sehingga Instagram dapat menjadi media penyebaran informasi yang cepat dan luas. Namun, jangkauan Instagram masih memiliki keterbatasan karena terdapat kelompok masyarakat, khususnya kelompok usia lebih tua dan masyarakat di wilayah pelosok, yang belum tentu aktif menggunakan Instagram.
4. Audience (Audiens), BidHumas Polda Bengkulu menetapkan sasaran khalayak secara luas dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat terhadap informasi keamanan, ketertiban, pelayanan publik, dan kegiatan kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesesuaian antara sasaran khalayak yang ditetapkan BidHumas dengan motivasi masyarakat dalam mengikuti akun Instagram @polda_bengkulu. Masyarakat mengikuti akun tersebut terutama untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan keamanan, ketertiban, pelayanan, serta berbagai informasi kepolisian yang relevan dengan kehidupan sehari-hari.
5. Message (Pesan), Pesan yang disampaikan oleh BidHumas Polda Bengkulu melalui Instagram menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, informatif, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Setiap informasi yang disampaikan juga melalui proses verifikasi sehingga pesan yang dipublikasikan dapat dipertanggungjawabkan. Pesan tersebut mencakup informasi publik, imbauan keamanan dan ketertiban, pelayanan kepolisian, edukasi, serta informasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, penyampaian pesan melalui Instagram telah mendukung upaya BidHumas Polda Bengkulu dalam memberikan informasi publik yang mudah dipahami dan bermanfaat bagi masyarakat.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi BidHumas Polda Bengkulu, disarankan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) formal terkait kecepatan respons dan klarifikasi terhadap isu atau hoaks yang beredar di masyarakat, mengembangkan taktik konten yang secara khusus dirancang untuk memancing komentar dan diskusi (seperti pertanyaan terbuka atau polling), serta mengembangkan saluran komunikasi pelengkap di luar Instagram agar keterbukaan informasi publik dapat menjangkau kelompok usia lebih tua dan masyarakat di wilayah pelosok secara lebih merata.
2. Bagi Polda Bengkulu secara kelembagaan, disarankan untuk melembagakan pedoman teknis pengelolaan media sosial dan menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara berkala bagi personel humas, sehingga keberhasilan komunikasi digital tidak lagi bertumpu pada kompetensi dan inisiatif individu pengelola akun semata.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan platform media sosial lain yang digunakan Polda Bengkulu, menambah jumlah dan variasi informan dari kalangan masyarakat, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed method untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi secara lebih terukur.
4. Bagi Masyarakat atau followers, disarankan untuk lebih aktif berpartisipasi melalui kolom komentar atau fitur interaksi lain pada akun Instagram @polda_bengkulu, serta turut menyebarkan informasi resmi dari Polda Bengkulu guna mendukung terciptanya komunikasi dua arah dan keterbukaan informasi publik yang lebih optimal.

Dengan terlaksananya saran-saran tersebut, diharapkan strategi komunikasi BidHumas Polda Bengkulu melalui Instagram dapat semakin optimal dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri di wilayah Provinsi Bengkulu.