

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjawab pertanyaan mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan The Circular Model of SoMe (Luttrell, 2015), disimpulkan bahwa Instagram telah dimanfaatkan secara aktif dan berkelanjutan sebagai kanal informasi resmi, namun belum optimal sebagai ruang komunikasi dua arah antara institusi dan masyarakat.

Pada dimensi Share, Satuan Brimob menunjukkan pengelolaan akun yang kredibel melalui identitas resmi, verifikasi informasi, penyaringan materi rahasia, edukasi etika bermedia sosial, dan klarifikasi isu. Meski demikian, komunikasi masih berfokus pada penyampaian informasi dan belum didukung segmentasi khalayak yang spesifik. **Pada dimensi Optimize**, pengelola mampu menyesuaikan publikasi sesuai situasi di lapangan, tetapi belum memanfaatkan umpan balik warganet sebagai dasar pengembangan konten. Perbedaan persepsi juga muncul karena masyarakat menilai bahasa yang digunakan masih terlalu formal dan kaku. **Pada dimensi Manage**, pemantauan dan evaluasi konten telah dilakukan secara berkala dengan prinsip bahwa akurasi lebih diutamakan daripada kecepatan. Respons diberikan berdasarkan tingkat risiko informasi, meskipun masih terkendala keterbatasan personel, dokumentasi, dan proses persetujuan berjenjang. **Pada dimensi Engage**, menjadi aspek yang paling lemah karena keterlibatan publik masih rendah, pelibatan pihak luar bersifat insidental, serta belum tersedia program dialogis yang mendorong partisipasi aktif masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa konten kemanusiaan dan keterbukaan informasi secara konsisten mampu mengubah persepsi masyarakat terhadap Brimob menjadi lebih humanis, bahkan tanpa interaksi langsung. Temuan

ini disebut sebagai keterlibatan pasif, yaitu terbentuknya kepercayaan melalui paparan konten yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian menghasilkan enam pola utama: kuat di hulu dan menipis di hilir, akurasi mengalahkan kecepatan, responsivitas berjenjang menurut kadar risiko, humanisasi lebih efektif daripada demonstrasi kekuatan, asimetri partisipasi, dan keterlibatan pasif sebagai alternatif pembentukan kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa Satuan Brimob Polda Bengkulu telah menjadi sumber informasi yang kredibel, namun masih perlu memperkuat dialog dan keterlibatan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh Satuan Brimob Polda Bengkulu, peneliti memberikan saran yang berfokus pada penguatan komunikasi publik di lingkungan Satuan Brimob Polda Bengkulu sebagai berikut:

1. Penguatan fungsi Instagram sebagai media komunikasi public, Satuan Brimob Polda Bengkulu diharapkan terus mengembangkan akun Instagram resmi sebagai media komunikasi publik yang tidak hanya menyampaikan informasi kegiatan kedinasan, tetapi juga menjadi sarana membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Komunikasi yang konsisten, terbuka, dan mudah dipahami akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi.
2. Peningkatan kualitas penyajian informasi, Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, Satuan Brimob Polda Bengkulu diharapkan mempertahankan prinsip akurasi dan kredibilitas, sekaligus menghadirkan narasi yang lebih komunikatif dan humanis. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu masyarakat memahami peran Brimob secara lebih positif tanpa mengurangi profesionalisme kelembagaan.

3. Penguatan budaya komunikasi dua arah, Satuan Brimob Polda Bengkulu perlu mendorong terbentuknya komunikasi yang lebih partisipatif dengan memanfaatkan media sosial sebagai ruang interaksi antara institusi dan masyarakat. Umpan balik, pertanyaan, maupun tanggapan dari masyarakat dapat menjadi masukan yang bernilai untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi serta mempererat hubungan dengan publik.
4. Konsistensi membangun citra humanis , Hasil penelitian menunjukkan bahwa konten yang menampilkan kepedulian sosial dan aktivitas kemanusiaan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat. Oleh karena itu, Satuan Brimob Polda Bengkulu diharapkan terus menjaga konsistensi dalam menghadirkan konten yang mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan, pengabdian, dan kedekatan dengan masyarakat sebagai bagian dari identitas institusi.
5. Penguatan pengelolaan media sosial secara berkelanjutan, Pengelolaan media sosial hendaknya dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi terhadap kualitas konten, pola komunikasi, dan respons masyarakat. Dengan pengelolaan yang terarah dan berkelanjutan, Instagram dapat semakin optimal sebagai media informasi resmi sekaligus sarana membangun kepercayaan dan citra positif Satuan Brimob Polda Bengkulu di ruang digital.

5.2.1 Saran Praktis bagi Satuan Brimob Polda Bengkulu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa satuan fungsi khusus di tingkat kewilayahan menjalankan komunikasi publiknya dari pintu teknis, yaitu Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan bukan dari fungsi kehumasan tersendiri. Kondisi tersebut membuat pengelolaan media sosial satuan sangat bergantung pada kemampuan personel yang penugasan utamanya bersifat teknis. Institusi disarankan mempertimbangkan penyediaan pelatihan komunikasi publik dan produksi konten secara berkala bagi personel Si TIK di satuan kewilayahan, serta menyusun pedoman pengelolaan media sosial yang memberi ruang penyesuaian gaya bahasa sesuai jenis konten.

5.2.2 Saran bagi Institusi Polri dan Polda Bengkulu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa satuan fungsi khusus di tingkat kewilayahan menjalankan komunikasi publiknya dari pintu teknis, yaitu Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan bukan dari fungsi kehumasan tersendiri. Kondisi tersebut membuat pengelolaan media sosial satuan sangat bergantung pada kemampuan personel yang penugasan utamanya bersifat teknis. Institusi disarankan mempertimbangkan penyediaan pelatihan komunikasi publik dan produksi konten secara berkala bagi personel Si TIK di satuan kewilayahan, serta menyusun pedoman pengelolaan media sosial yang memberi ruang penyesuaian gaya bahasa sesuai jenis konten.

5.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki sejumlah batas yang membuka peluang bagi kajian lanjutan. Jumlah informan warganet yang hanya tiga orang membuat gambaran dari sisi khalayak belum sepenuhnya utuh, sehingga peneliti selanjutnya disarankan memperbanyak informan eksternal atau memadukan pendekatan kualitatif. Peneliti juga tidak dapat mengakses data Insight internal akun maupun riwayat pertumbuhan pengikut secara longitudinal, sehingga analisis performa konten hanya bertumpu pada keterangan informan dan pengamatan permukaan. Kajian lanjutan yang memperoleh izin akses data Insight akan menghasilkan gambaran yang jauh lebih presisi.

Selain itu, temuan mengenai keterlibatan pasif sebagai jalur pembentukan kepercayaan merupakan gejala yang menarik untuk diuji lebih lanjut, baik melalui penelitian kuantitatif dengan pengukuran sikap sebelum dan sesudah paparan, maupun melalui penelitian kualitatif pada objek instansi pemerintah lain. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas kajian ke perbandingan antar satuan Brimob di beberapa provinsi, sehingga dapat diketahui apakah pola-pola yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat khas Bengkulu atau merupakan gejala umum satuan fungsi khusus kepolisian di tingkat kewilayahan.