

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan Teori Social Media Marketing Communication, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Konten (*Content Strategy*)

Dit Lantas Polda Bengkulu telah mengembangkan strategi konten yang komprehensif dan terencana dengan baik. Pemilihan tema didasarkan pada data faktual tentang pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas yang terjadi di wilayah Bengkulu. Pesan yang disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Penggunaan berbagai format konten, infografis, poster, reels, video, dan dokumentasi kegiatan memastikan bahwa pesan dapat diterima oleh audiens dengan preferensi konsumsi konten yang berbeda beda. Proses perencanaan yang matang, termasuk penetapan tujuan, identifikasi target audiens, dan pemilihan platform, menunjukkan manajemen strategis yang baik dalam komunikasi digital.

2. Keterlibatan Audiens (*Audience Engagement*)

Strategi *engagement* yang diterapkan Dit Lantas Polda Bengkulu telah menciptakan dialog interaktif dengan masyarakat melalui kolom komentar dan *Direct Message*. Penggunaan Instagram Insights untuk mengukur respons masyarakat menunjukkan bahwa akun ini tidak sekadar menyiarkan informasi satu arah, melainkan melibatkan audiens dalam proses komunikasi dua arah. Respons positif dari masyarakat dan *followers* menunjukkan bahwa strategi ini telah menciptakan keterlibatan yang cukup baik. Namun, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan interaksi dari sebagian masyarakat yang tidak aktif menggunakan Instagram atau enggan memberikan *feedback*.

3. Pemanfaatan Fitur Platform (*Platform Utilization*)

Dit Lantas Polda Bengkulu telah mengoptimalkan penggunaan berbagai fitur Instagram *Feed*, *Stories*, *Reels*, dan *Live*, untuk menyampaikan pesan dengan cara yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik konten dan target audiens. Fitur *Reels* terbukti paling efektif dalam memperluas jangkauan pesan kepada audiens baru yang belum mengikuti akun. Strategi multi-fitur ini menunjukkan pemahaman yang baik terhadap algoritma Instagram dan bagaimana memanfaatkan setiap fitur untuk mencapai tujuan komunikasi yang spesifik.

4. Pembangunan Komunitas (*Community Building*)

Dit Lantas Polda Bengkulu menggunakan pendekatan multi-channel yang mengintegrasikan kegiatan offline Polsanak, *Police Goes to School*, Gebyar Keselamatan dengan promosi online melalui Instagram. Penggunaan hashtag yang konsisten dan relevan memfasilitasi penemuan konten dan pembangunan komunitas. Kolaborasi dengan akun media lokal memperluas jangkauan dan memperkuat kredibilitas pesan. Konten yang partisipatif melalui fitur *Stories* dan *Live* mendorong audiens untuk terlibat secara aktif, menciptakan komunitas yang sadar terhadap pentingnya tertib lalu lintas.

5. Efektivitas Pesan (*Message Effectiveness*)

Strategi komunikasi Dit Lantas Polda Bengkulu telah berhasil mencapai dua tahap pertama dari tahapan strategi komunikasi *to secure understanding* konten berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman audiens tentang aturan dan keselamatan berlalu lintas *to establish acceptance* konten berhasil membangun penerimaan dan mengubah sikap audiens menjadi lebih positif terhadap tertib lalu lintas. Namun, masih menghadapi tantangan pada tahap ketiga, yaitu *to motivate action* belum sepenuhnya mampu mendorong perubahan perilaku berkendara yang nyata dan berkelanjutan pada skala masyarakat yang lebih luas. Perubahan perilaku memerlukan pendekatan yang

lebih holistik, termasuk kombinasi komunikasi digital dengan penegakan hukum yang konsisten.

5.2 saran

Secara keseluruhan, strategi komunikasi Dit Lantas Polda Bengkulu melalui akun Instagram @ditlantaspoldabengkulu telah berjalan cukup baik dalam mensosialisasikan tertib lalu lintas kepada masyarakat. Strategi ini telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat, serta membangun penerimaan terhadap pentingnya keselamatan berlalu lintas. Namun, untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, Dit Lantas Polda Bengkulu perlu memperkuat strategi pada tahap *to motivate action* dengan pendekatan yang lebih komprehensif dan terintegrasi antara komunikasi digital dan kegiatan *offline*.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang diajukan untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi Dit Lantas Polda Bengkulu. Pertama, Dit Lantas disarankan memperkuat konten interaktif seperti *polls*, *quizzes*, dan *challenges*, serta mengajak followers membuat *user-generated content* (UGC) agar *engagement* dan kredibilitas pesan meningkat. Selain itu, perlu dilakukan segmentasi audiens yang lebih detail sehingga pesan dan format konten dapat disesuaikan dengan kelompok sasaran, misalnya pelajar maupun orang tua. Kegiatan *offline* seperti Polsanak dan *Police Goes to School* juga perlu diintegrasikan lebih baik dengan konten media sosial, dan Dit Lantas dapat memperluas jangkauan dengan memanfaatkan platform lain seperti TikTok atau Facebook. Untuk mendukung hal ini, diperlukan penambahan sumber daya manusia atau pelatihan pengelolaan media sosial agar tim mampu menghasilkan konten yang lebih konsisten dan berkualitas.

Selanjutnya, Dit Lantas disarankan mengembangkan sistem pengukuran efektivitas yang lebih komprehensif, tidak hanya berdasarkan metrik kuantitatif seperti reach dan likes, tetapi juga metrik kualitatif melalui survei, FGD, atau studi longitudinal untuk melihat perubahan sikap dan perilaku masyarakat. Kolaborasi dengan *micro-influencer* atau *opinion leaders* lokal juga

direkomendasikan untuk memperkuat kredibilitas dan jangkauan pesan. Mengingat tantangan utama berada pada tahap mendorong aksi nyata, Dit Lantas perlu mengembangkan kampanye yang lebih emosional, seperti *storytelling*, testimoni korban kecelakaan, apresiasi kepada masyarakat yang patuh, hingga program insentif. Terakhir, perubahan perilaku tertib lalu lintas tidak bisa hanya mengandalkan komunikasi dan edukasi, sehingga pesan yang disampaikan perlu didukung oleh penegakan hukum yang konsisten agar tercipta ekosistem yang mendorong perubahan perilaku secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya. Penelitian longitudinal disarankan untuk melacak perubahan perilaku audiens dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga dampak sosialisasi melalui Instagram dapat diketahui secara lebih mendalam. Penelitian kuantitatif dengan survei skala besar juga dapat dilakukan untuk mengukur tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku masyarakat Bengkulu terkait tertib lalu lintas. Selain itu, studi komparatif antar institusi penegak hukum yang menggunakan media sosial dapat memberikan wawasan mengenai praktik terbaik dalam komunikasi digital untuk sosialisasi kebijakan publik, sementara penelitian mengenai efektivitas berbagai platform media sosial seperti Instagram, TikTok, YouTube, dan Facebook dapat membantu optimalisasi strategi komunikasi multi-platform di masa mendatang.