

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian “Pengelolaan Media Sosial LLDikti Wilayah III dalam Memperkuat Fungsi *Government Public Relations* (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @humas.lldikti3)” melalui analisis data wawancara serta mengaplikasikannya dengan teori kepustakaan serta keseluruhan dari hasil penelitian, maka didapatkan kesimpulan:

1. Pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III
  - a. *Context*, pada pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III didasari oleh perhatian humas mengenai trend yang ada disertai dengan survey yang dilakukan. Pada pengelolaannya, konteks penyampaian pesan berlandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam elemen *context* ini, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki format yang sudah diformulasikan sebelumnya meliputi warna desain yaitu putih biru jingga dan penggunaan font *monserrat*. Tim humas juga mengklasifikasikan tiap informasi yang ada kedalam rubrikasi yang telah mereka buat.
  - b. *Communication*, dalam hal penyeberan pesan, tim humas LLDikti Wilayah III pada setiap unggahan kontennya berusaha untuk selalu memberikan *value*. Tim humas juga sebisa mungkin mengurangi bentuk komunikasi yang bersifat “*sales speak*” dan lebih menekankan kepada kebutuhan publiknya, yaitu mahasiswa dan dosen beserta civitas akademika untuk merangkul mereka dengan juga menunjukkan *outcome* dari program-program yang ada. Dalam hal mendengarkan dan merespon pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki kebijakan untuk merespon pesan dalam batas waktu

paling lambat 24 jam. Dimana dalam merespon pesan tersebut, tim humas menggunakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik sebagai landasannya.

- c. *Collaboration*, LLDikti Wilayah III sering melakukan kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya. Tim humas menggunakan *co-creation content* yang melibatkan akun media sosial Instagram @humas.lldikti3 dengan akun lainnya. Pada pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas sering melibatkan perguruan tinggi dengan mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam mengisi konten berupa kesan dan pesan terkhusus dari program dan manfaat kebijakan Kemendikbudristek
  - d. *Connection*, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam media sosial instagram dengan membalas komentar dan menanggapi pesan pribadi, serta terlibat dalam diskusi di media sosial Instagram @humas.lldikti3. Tim humas LLDikti Wilayah III juga turut mengadakan perbaikan berkelanjutan. Mereka tidak cepat puas dengan dampak positif yang telah dicapai. Tim humas terus berupaya untuk dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan konten unggahan media sosial mereka.
2. Fungsi *government public relations* LLDikti Wilayah III dalam mengelola media sosial Instagram @humas.lldikti3
    - a. Mengamankan kebijakan pemerintah, tim humas LLDikti Wilayah III melibatkan serangkaian langkah. Mulai dari kegiatan mensosialisasikan kebijakan pemerintah yang dilakukan pada media sosial Instagram. Kemudian secara garis besar bahwa lingkup kebijakan pemerintah yang diamankan LLDikti Wilayah III ialah Peraturan dan Kebijakan pemerintah dari Kemendikbudristek dan Ditjen Diktiristek. Tim khusus yang bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial, yaitu kelompok kerja Humas yang berada dibawah Kepala Bagian Umum.

- b. Memberikan pelayanan informasi, dengan tujuan untuk memberikan akses yang mudah terhadap publiknya, dan transparansi serta kejelasan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah, serta berbagai layanan publik yang terkait dengan lingkup kebijakan pemerintah dari Kemendikbudristek, terkhusus pada fasilitasi mutu perguruan tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III. Dimana dalam pelayanan informasi tersebut, memiliki mekanisme bahwa tim humas memerlukan izin dan *review* dari Kepala Bagian Umum terlebih dahulu sebelum bisa diterbitkan atau dipublikasikan.
- c. Menjembatani kepentingan lembaga, hal ini dapat dilihat dari tim humas LLDikti Wilayah III yang berperan sebagai komunikator sekaligus mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya. Humas LLDikti Wilayah III selalu berupaya untuk mendengarkan dan merespon kebutuhan, masalah, dan aspirasi publik khususnya mengenai kebijakan dan program pemerintah dilingkup Kemendikbudristek dan Ditjen Diktiristek, seperti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka; Beasiswa KIP-Kuliah; Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen; dan lain sebagainya.
- d. Menciptakan stabilitas keamanan politik, dibuktikan oleh konten unggahan di Instagram @humas.lldikti3 yang dikonfirmasi langsung oleh pimpinan, yang mana hal ini dilakukan agar media sosial Instagram LLDikti Wilayah III memiliki informasi yang dapat dipercaya dan menghindari informasi yang tidak akurat. Kemudian, pemilihan diksi kata yang tepat agar tidak menimbulkan kegaduhan merupakan hal yang terpenting dalam setiap unggahan kontennya. Humas LLDikti Wilayah III juga menyediakan penjelasan resmi dari sumber daya yang terverifikasi dalam mengedukasi dan membantu publik untuk memahami serta mengikuti proses politik dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah didapat, maka penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi serta peneliti lain yang ingin melakukan kegiatan serupa. LLDikti Wilayah III dapat mengembangkan pengelolaan media sosial Instagramnya melalui konten-konten berupa reels, maupun video pendek sehingga *feeds* instagram tidak terkesan monoton. Selama ini feeds instagram hanya berupa foto, padahal penggunaan video banyak mencakup khalayak karena konten berbentuk video lebih bersifat interaktif dan menarik.