

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan Instagram oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi instrumen strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Instagram dimanfaatkan sebagai media utama dalam menyampaikan informasi layanan hukum secara cepat, visual, dan mudah diakses oleh masyarakat. Konten yang dipublikasikan mencakup informasi mengenai jenis layanan, prosedur dan persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, inovasi layanan digital, hingga sosialisasi kebijakan terbaru. Penyajian informasi dalam bentuk infografis, dokumentasi kegiatan, dan video singkat memperkuat daya tarik serta memudahkan audiens memahami substansi layanan yang disampaikan.

Dalam perspektif teori *Uses and Gratifications*, pemanfaatan Instagram tersebut dapat dipahami sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan khalayak yang bersifat aktif dan selektif dalam menggunakan media. Teori ini menekankan bahwa audiens bukan pihak yang pasif menerima pesan, melainkan individu yang secara sadar memilih media tertentu untuk memenuhi kebutuhan spesifiknya. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan Instagram oleh masyarakat menunjukkan dominasi kebutuhan kognitif (*cognitive needs*), yakni kebutuhan untuk memperoleh informasi, memperluas pengetahuan, serta memahami prosedur layanan publik secara lebih jelas. Selain itu, pemanfaatan Instagram juga berkaitan dengan kebutuhan pengurangan ketidakpastian di mana masyarakat mencari kejelasan mengenai alur, syarat, dan mekanisme layanan sebelum melakukan interaksi langsung dengan institusi. Dengan demikian, Instagram berfungsi sebagai sumber gratifikasi berupa informasi yang relevan, aktual, dan mudah dipahami.

Lebih lanjut, karakteristik Instagram yang interaktif turut membuka ruang bagi pemenuhan kebutuhan integratif sosial (*social integrative needs*), karena masyarakat dapat berinteraksi melalui komentar atau pesan langsung sebagai

bentuk komunikasi dua arah dengan instansi. Meskipun fungsi utama yang ditemukan dalam penelitian ini berorientasi pada kebutuhan informasi, aspek interaksi tersebut memperlihatkan potensi media sosial dalam membangun kedekatan institusional dan rasa keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini menemukan adanya tantangan signifikan dalam pengelolaan akun Instagram, khususnya terkait keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Jumlah pengelola media sosial yang terbatas menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi, terutama dalam proses perencanaan konten, desain visual, penulisan caption informatif, serta monitoring interaksi dengan audiens. Kondisi ini semakin kompleks dengan adanya target internal untuk memproduksi hingga 50 unggahan per minggu. Dalam kerangka *Uses and Gratifications*, kualitas pesan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat gratifikasi yang diperoleh audiens. Apabila orientasi lebih difokuskan pada kuantitas unggahan dibandingkan kedalaman substansi, maka potensi pemenuhan kebutuhan kognitif masyarakat dapat berkurang karena informasi yang disampaikan menjadi kurang komprehensif atau kurang kontekstual.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Instagram memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik digital yang lebih terbuka dan adaptif. Ditinjau dari teori *Uses and Gratifications*, efektivitas pemanfaatan Instagram sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam menghadirkan konten yang relevan, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan audiens. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan media sosial melalui penguatan manajemen konten dan penambahan SDM menjadi langkah penting agar media tersebut dapat secara konsisten memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta memperkuat citra institusi dalam ekosistem komunikasi pemerintahan digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kanwil Kementerian Hukum DIY, Disarankan agar tim pengelola media sosial memperkuat kualitas konten Instagram dengan perencanaan yang sistematis, pendalaman materi sebelum pembuatan konten, serta penekanan pada kualitas dibanding kuantitas unggahan. Selain itu, optimalisasi penggunaan fitur interaktif, seperti pesan langsung (DM), polling, dan tanya jawab, dapat meningkatkan partisipasi publik serta memastikan informasi pelayanan publik tersampaikan secara efektif dan tepat sasaran.
2. Bagi mahasiswa dan akademisi, Disarankan agar mahasiswa dan akademisi melanjutkan penelitian mengenai strategi komunikasi digital pemerintah, khususnya terkait pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi dan pelayanan publik. Kajian lebih mendalam tentang efektivitas konten visual, interaktivitas audiens, serta pengaruh strategi komunikasi terhadap citra dan kepercayaan publik akan memberikan kontribusi penting bagi pengembangan literatur komunikasi digital pemerintahan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, Dianjurkan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memperluas cakupan ke berbagai platform media sosial lain, serta mempertimbangkan penggunaan metode kuantitatif atau mixed-method untuk mengukur dampak strategi komunikasi secara lebih objektif. Penelitian tambahan mengenai tantangan pengelolaan konten digital, adaptasi terhadap perubahan algoritma media sosial, dan optimalisasi interaksi publik akan bermanfaat untuk pengembangan praktik komunikasi pemerintah yang lebih efektif dan responsif.