

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini menjawab rumusan masalah tentang bagaimana strategi komunikasi Humas Polres Bantul melalui konten TikTok untuk membangun kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Humas Polres Bantul menerapkan strategi komunikasi yang terencana dan adaptif sebagai berikut:

Humas Polres Bantul menerapkan strategi komunikasi yang terencana melalui pengamatan tren viral dan analisis demografis audiens sebagai dasar perencanaan konten, merumuskan tujuan membangun kepercayaan jangka panjang dengan frekuensi pengunggahan minimal 3–5 konten per minggu, mengimplementasikan diversifikasi konten informatif, edukatif, humanis, dan kolaboratif dengan mengoptimalkan algoritma FYP, serta mengevaluasi efektivitas secara kuantitatif maupun kualitatif yang tercermin dari 144 juta tayangan, pertumbuhan 54 ribu pengikut, dan dominasi sentimen positif sebesar 65%. Penerapan strategi tersebut berkontribusi nyata dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi informasi, responsivitas interaksi digital, humanisasi institusi, serta konsistensi antara komunikasi online dan pelayanan langsung di lapangan, sehingga meskipun krisis kepercayaan secara nasional masih menjadi tantangan, strategi komunikasi berbasis lokalitas yang konsisten dan humanis terbukti mampu membangun fondasi kepercayaan publik yang kuat di level kewilayahan.

Implementasi strategi dilakukan melalui diversifikasi konten yang disesuaikan dengan karakteristik TikTok, memanfaatkan format video pendek, fitur editing, musik, dan algoritma FYP untuk jangkauan maksimal. Konten

humanis yang menampilkan kedekatan personel dengan masyarakat mendapat respons paling positif dalam membangun kepercayaan.

Pola komunikasi dua arah dan responsivitas menjadi kunci dalam membangun kepercayaan, melalui monitoring aktif kolom komentar, respons cepat terhadap pertanyaan dan keluhan, serta penanganan komentar negatif secara bijak dan transparan.

Strategi komunikasi Humas Polres Bantul melalui TikTok berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat lokal melalui transparansi, responsivitas, dan kedekatan, meskipun memerlukan konsistensi jangka panjang untuk mengubah persepsi negatif secara menyeluruh.

1.2 Saran

1.2.1 Saran Akademis

1. Penelitian lanjutan dapat mengkaji efektivitas TikTok dibandingkan platform lain dalam konteks komunikasi kepolisian
2. Penelitian mendalam tentang pengaruh konten TikTok terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat terhadap kepolisian
3. Studi komparatif strategi komunikasi digital kepolisian di berbagai wilayah Indonesia

1.2.2 Saran Praktis

1. Bagi Polres Bantul
 - a. Meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan *content creation*, *digital marketing*, dan *crisis communication*
 - b. Mengembangkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengelolaan media sosial yang lebih komprehensif
 - c. Membentuk tim khusus pengelola TikTok dengan *job description* yang jelas
 - d. Meningkatkan kolaborasi dengan *content creator* lokal dan komunitas untuk memperluas jangkauan

- e. Mengembangkan sistem evaluasi berkala yang lebih terukur dan berbasis data analytics
 - f. Memperkuat strategi komunikasi krisis untuk mengantisipasi komentar negatif dan isu sensitif
2. Bagi institusi kepolisian lain
- a. Mengadopsi *best practice* pengelolaan TikTok dari Polres Bantul dengan menyesuaikan karakteristik wilayah
 - b. Mengintegrasikan TikTok sebagai bagian dari strategi komunikasi publik yang holistik
 - c. Membangun konsistensi konten dan interaksi untuk membangun kepercayaan jangka panjang

