

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Instagram @kominfo DIY dalam menyampaikan informasi layanan publik program E-Lapor dengan memanfaatkan 16 fitur Instagram seperti *profil, feeds, reels, stories, arroba, highlight, music, Instagram ads, live, komentar, DM, like, share, hashtag, repost, dan geotagging* yang diimplementasikan menggunakan teori *The Circular Model of SOME* dengan seluruh tahapan *share, optimize, manage, dan engage*. Namun, terdapat beberapa fitur yang belum efektif dalam menyampaikan informasi layanan publik E-Lapor DIY, yaitu seperti *Instagram Live, Instagram Ads, dan Highlight*. Pada tahap *share*, Instagram digunakan untuk menyebarkan informasi layanan publik dan program E-Lapor dengan memperhatikan aspek konsistensi dan kredibilitas konten. Pada tahap *optimize*, Dinas Kominfo DIY mengoptimalkan konten dengan menyesuaikan karakteristik audiens dan meningkatkan kualitas konten dari hasil *insight* interaksi serta evaluasi. Pada tahap *manage*, pengelolaan dilakukan melalui *monitoring* performa konten, evaluasi berdasarkan respons audiens, serta penerapan *quick respons* dalam menanggapi interaksi masyarakat untuk menjaga komunikasi yang responsif. Tahap *engage*, Dinas Kominfo DIY memiliki upaya dalam membangun keterlibatan audiens melalui interaksi aktif.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Dinas Kominfo DIY disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan fitur Instagram, yaitu *Instagram live, highlight, dan Instagram Ads* untuk meningkatkan interaksi komunikasi dua arah dengan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan agar program E-Lapor DIY akan tersampaikan secara lebih efektif dan mendorong partisipasi masyarakat untuk melaporkan laporan aduan melalui informasi yang disampaikan di Instagram.

5.2.2 Saran Akademis

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan eksternal yang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah informan eksternal, seperti masyarakat pengguna E-Lapor DIY atau pengikut akun Instagram @kominfodiy, sehingga dapat menambah variasi data. Selain itu, aspek yang dapat dikembangkan lebih lanjut oleh penelitian selanjutnya diharapkan dapat melihat bagaimana Strategi Komunikasi Publik pada Program E-Lapor DIY dalam *Membangun Good Governance*.

