

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul “Efektivitas Organisasi Diskominfo DKI Jakarta dalam Menggunakan Media Sosial Instagram @dkijakarta untuk Mewujudkan Keterbukaan Informasi Berkualitas di Jakarta,” menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan akun Instagram @dkijakarta oleh Diskominfo DKI Jakarta dalam mendukung keterbukaan informasi publik telah sesuai dengan tujuan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan temuan penelitian, Diskominfo DKI Jakarta dinilai berhasil dalam tiga dimensi utama, yaitu:

1) Pencapaian Tujuan

Akun Instagram @dkijakarta telah berhasil menyampaikan informasi yang transparan, akuntabel, dan relevan. Konten yang dipilih memenuhi regulasi keterbukaan informasi dan disesuaikan dengan audiens untuk menjangkau masyarakat secara maksimal. Respons positif dari publik menunjukkan bahwa tujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi tercapai.

2) Integrasi

Diskominfo mampu mengintegrasikan berbagai platform media sosial serta memastikan konsistensi informasi yang disampaikan. Koordinasi internal tim dan interaksi eksternal dengan masyarakat berjalan baik, sehingga memperkuat komunikasi yang efektif.

3) Adaptasi

Diskominfo juga menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap perkembangan teknologi, termasuk penggunaan teknologi analitik dan penyesuaian terhadap tren visual di media sosial, sehingga dapat berkomunikasi dengan efektif dan relevan dengan kebutuhan publik.

Penelitian ini secara keseluruhan menyimpulkan bahwa akun Instagram @dkijakarta efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

4.2 Saran

Hasil penelitian tentang “Efektivitas Organisasi Diskominfo Pemprov DKI Jakarta dalam Menggunakan Media Sosial Instagram @dkijakarta untuk Mewujudkan Keterbukaan Informasi Berkualitas di Jakarta” mengidentifikasi beberapa kendala yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan di masa mendatang. Oleh karena itu, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola akun media sosial @dkijakarta, yaitu Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika DKI Jakarta. Berikut beberapa saran yang disusun berdasarkan hasil penelitian:

1) Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Media Sosial Instagram @dkijakarta oleh Diskominfo DKI Jakarta

Diskominfo DKI Jakarta perlu segera mengimplementasikan SOP yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pengelolaan media sosial guna memberikan layanan

informasi publik yang optimal di Jakarta. SOP ini harus mencakup panduan yang jelas mengenai waktu respons, prosedur eskalasi, serta tata kelola konten yang berfokus pada tren dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya SOP yang terstruktur, pengelolaan media sosial akan menjadi lebih akuntabel, memastikan bahwa setiap masukan dari masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Sebagai contoh, SOP dapat menetapkan waktu respons maksimal 1x24 jam untuk komentar umum dan 3 hari kerja untuk keluhan yang memerlukan tindak lanjut. Selain itu, integrasi SOP dengan alat analitik media sosial penting dilakukan untuk mengevaluasi performa konten, sehingga relevansi dan keterlibatan audiens dapat terus terjaga.

2) Peningkatan Responsivitas dalam Interaksi dengan Audiens

Survei menunjukkan bahwa masyarakat masih menganggap responsivitas Instagram @dkijakarta perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, Diskominfo perlu mengalokasikan waktu khusus bagi tim admin untuk memantau komentar dalam 24 jam setelah unggahan. Penggunaan teknologi seperti chatbot juga disarankan untuk menjawab pertanyaan umum secara cepat dan efisien. Selain itu, SOP harus mencakup pedoman tanggapan yang sopan, informatif, dan sesuai konteks agar masyarakat merasa diperhatikan. Dengan langkah-langkah ini, akun @dkijakarta dapat membangun kepercayaan publik yang lebih kuat sekaligus memperbaiki persepsi masyarakat terhadap responsivitas pemerintah.

3) Pemanfaatan Fitur Interaktif Media Sosial

Pemanfaatan fitur-fitur interaktif seperti *live streaming*, *polling*, dan sesi tanya jawab sangat minim dilakukan, padahal fitur ini dapat memperkuat komunikasi langsung dengan masyarakat. Diskominfo disarankan untuk menggunakan *live streaming* lebih sering, terutama dalam acara penting seperti peluncuran kebijakan atau sosialisasi program baru. Promosi acara ini melalui berbagai saluran juga perlu dioptimalkan untuk memastikan jangkauan audiens yang lebih luas. Dengan demikian, transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat, serta interaksi dua arah yang lebih produktif dapat tercipta.

4) Optimalisasi Feedback Masyarakat sebagai Dasar Perbaikan Kebijakan

Feedback dari masyarakat telah terkumpul dengan baik, namun Diskominfo perlu meningkatkan transparansi dalam penggunaannya. Publikasi laporan triwulanan yang merangkum masukan masyarakat, serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah diambil akan menjadi bukti nyata bahwa opini publik mempengaruhi kebijakan. Laporan ini tidak hanya mencerminkan transparansi, tetapi juga menguatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat, sehingga partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkat.