

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan yang peneliti lakukan pada pembahasan sebelumnya mengenai Manajemen Komunikasi Digital Dalam Membangun Informasi Melalui Media Sosial Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- 1) Media sosial yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur secara aktif dan konsisten dalam manajemen komunikasi digital dan pengunggahan konten adalah media sosial Instagram, Facebook dan Youtube. Media sosial tersebut digunakan untuk menyebarkan informasi satu kali sehari dengan jenis dan konten yang sama dan memiliki penanggung jawab unggahan setiap harinya.
- 2) Dalam pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh instansi belum memaksimalkan implementasi manajemen komunikasi digital sehingga banyak permasalahan yang perlu segera diselesaikan. Diantaranya adalah variasi konten yang kurang menarik, strategi konten yang tidak sesuai dengan pedoman yang berlaku, kualitas dan kuantitas SDM yang kurang memadai, proses pengadaan anggaran yang memerlukan waktu lama, evaluasi yang tidak rutin, bersifat perseorangan dan tidak mengevaluasi media sosial berdasarkan wawasan atau *insight* yang akan berdampak pada kinerja media sosial instansi.
- 3) Berbagai respon diterima oleh instansi dari masyarakat pengguna media sosial sekaligus pemohon pelayanan keimigrasian, hal ini merupakan upaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Walaupun, memiliki banyak dukungan dari pengikut, instansi juga masih memiliki kritikan pemohon yang dapat dijadikan evaluasi manajemen komunikasi digital kedepannya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi akademisi, peneliti berharap skripsi ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan selanjutnya sebagai referensi bagi peneliti dan akademisi yang ingin mencoba dan melakukan penelitian dengan judul serupa. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menghasilkan karya-karya tulis ilmiah lainnya.
2. Bagi masyarakat umum, pertanyaan berulang yang ditanyakan disebabkan utamanya oleh minimnya keinginan literasi masyarakat. Konten-konten terkait dengan informasi sudah sering diunggah oleh instansi-instansi terkait, menelaah dan mencari informasi dengan membaca harus dilakukan daripada memilih untuk langsung bertanya. Dengan selalu menelaah dan membaca informasi secara seksama terkait dengan pelayanan sebuah instansi, itu akan menambah dan membangun informasi khalayak lebih dalam lagi.
3. Kepada pihak Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur, mempelajari dan mengimplementasikan manajemen komunikasi digital, menjadikan panduan yang diberikan oleh humas pusat yaitu Direktorat Jenderal Imigrasi dalam kegiatan PR *Online* sangatlah penting. Ini dapat menjadi sebuah acuan untuk meningkatkan kualitas penyebaran informasi. Mengidentifikasi elemen-elemen didalamnya seperti riset, perencanaan, *staffing*, implementasi dan evaluasi akan membuat komunikasi digital yang dilakukan oleh instansi lebih maksimal.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi inspirasi, serta dapat dikembangkan lebih luas menggunakan gagasan Manajemen Komunikasi Digital yang digagas dan dibahas oleh Nasrullah (2021) atau ahli Humas lainnya.