BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari temuan data dan pembahasan pada penelitian ini, hasil dari analiis pengelolaan pada pengelolaan media sosial Divisi Humas Polri dalam mempertahankan citra instansi. Tim dari Divisi Humas Polri dalam mengelola media sosial instagram menerapkan dari teori penglolaan Henry Fayol yang di dalamnya terdapat lima elemen fungsi pengelolaan yaitu diantaranya *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Controlling* (Pengendalian). Namun masih terdapat kekurangan, seperti terdapat respon dari publik Divisi Humas Polri belum menjawab sebagain besar pertanyaan dari pengikut yang berkomentar pada akun instagram *@divisihumaspolri*. Sehingga tim dari pengelola media sosial Divisi Humas Polri menemui kendala dalam lonjakkan komentar dari netizen pada saat terjadi kasus, seperti dalam kasus Akp. Dadang Iskandar.

Peneliti mengetahui dalam pengelolaan media sosial, terkait mengelola konten di instagram dalam mempertahankan citra instansi dengan teori pengelolaan dari Henry Fayol yang didalamnya terdapat lima elemen fungsi pengelolaan yaitu diantaranya *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Controlling* (Pengendalian). Dengan melalui penelitian ini, peneliti dalam menganalisis data terhadap pengelolaan media sosial yang menjadi fokus penelitian ini, berupa:

Pada tahap *Planning* ialah tahap awal dari semua proses. Dalam tahap tersebut tim Divisi Humas Polri memiliki strategi dan tujuaan komunikasi terkait pada perencanaan konten yang akan dipublikasikan, serta dalam perencanaan konten tersebut terdapat juga keterlibatan pimpinan. *Kedua*, *Organizing* dalam tim Divisi Humas Polri di pimpin oleh Kepala Divisi Humas Polri dibawahnya dalam mengelola media sosial khususnya di Biro Multimedia itu dipimpin oleh Kepala

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Biro Multimedia dibawah Biro Multimedia ada beberapa Bag. Khusus mengelola media sosial itu berada di Bag. Diseminasi Informasi Digital.

Ketiga, *Commanding* dalam tim Divisi Humas Polri terkait dalam mersepon isu sensitif di media sosial, terdapat arahan dari pimpinan yaitu harus merespon isu secara cepat dan akurat dalam mencegah informasi palsu, lalu pimpinan juga memberikan arahan terkait dalam memberikan informasi yang jelas secara transparan tentang isu tersebut. *Keempat*, *Coodinating* dalam hal ini peneliti memfokuskan pada koordinasi terkait kasus Akp. Dadang. Divisi Humas Polri itu melakukan asistensi kepada Polda Sumbar, lalu melakukan pengumpulan informasi, lalu berkoodinasi pada Bid. Propam atau Divisi Propam Mabes Polri terkait korban dan pelaku setelah terkumpul baru informasi tersebut dibagikan ke publik dan memastikan penanganan kasus itu berjalan sesuai dengan prosedur. *Kelima*, *Controlling* tekait konten yang diunggah pada instagram, Divisi Humas Polri dalam melakukan control terhadap konten tersebut dengan melakukan evaluasi konten dari sistem pemantauan secara *realtime*, evaluasi tersebut dilakukan juga secara bekala pada setiap minggu dan setiap bulan. Lalu, dari hasil evaluasi tersebut menjadi acuan keberhasilan atau kelemahan strategi komunikasi yang digunakan oleh Divisi Humas Polri.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Setelah dilakukannya penelitian pada Divisi Humas Polri peneliti memberikan masukan secara umum terkait pengelolaan media sosial pada akun instagram dari Divisi Humas Polri, yaitu :

1. Divisi Humas Polri perlu menjaga konsistensi dalam memposting konten yang relevan, informatif, dan sesuai dengan citra profesional.
2. Memperbanyak interaksi dengan audiens, seperti merespon komentar, untuk tidak terlalu pasif. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat antara Polri dan publik.

5.2.2 Saran Akademis

1. Melakukan evaluasi efektivitas dengan menganalisis dampak konten terhadap persepsi publik terhadap Polri, misalnya melalui survei atau analisis sentimen di media sosial.
2. Melakukan penelitian *longitudinal* (gelombang perpindahan) untuk mengevaluasi perubahan citra Polri di mata masyarakat sebagai dampak dari pengelolaan media sosial Instagram. Studi ini dapat mengidentifikasi tren jangka panjang dalam persepsi publik.