

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan

Kesimpulan dari indentifikasi masalah di seksi kesra kelurahan sumur batu adalah bahwa Kelurahan Sumur Batu menghadapi beberapa kendala dalam penyebarluasan informasi melalui media digital. Kendala- kendala tersebut antara lain meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang lamban dan kapasitas RAM yang terbatas pada komputer, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam mengelola media sosial, serta kurangnya pemahaman akan potensi dan kebutuhan informasi digital di tingkat kelurahan. Akibatnya, proses penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi terhambat, menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap program-program kesejahteraan dan minimnya partisipasi dalam kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup di lingkungan mereka. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, keterampilan SDM, serta pemahaman akan potensi media digital guna meningkatkan efektivitas penyebaran informasi dan partisipasi masyarakat di Kelurahan Sumur Batu.

2. Menetapkan tujuan dasar dan strategi

Kesimpulan terhadap tujuan dasar dan strategi yang dilakukan seksi kesra adalah bahwa seksi kesra kelurahan Sumur Batu telah mengadopsi strategi komprehensif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Mereka menggunakan surat resmi dengan jadwal kegiatan terperinci yang didistribusikan secara berjenjang melalui grup RW dan RT, serta memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan Facebook untuk menjangkau lebih banyak warga. Meskipun strategi ini menunjukkan komitmen yang kuat, terdapat tantangan dalam koordinasi

antara seksi kesra dan pengelola media sosial, yang mengakibatkan kurangnya postingan tentang kegiatan masyarakat di akun resmi Instagram kelurahan. Meskipun begitu, adopsi platform digital ini menunjukkan upaya untuk memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

3. Menyusun perencanaan tindakan

Untuk melakukan merencanakan tindakan dari strategi yang telah ditetapkan, seksi kesra Kelurahan Sumur Batu telah merumuskan strategi penyebaran informasi melalui media sosial, terutama Instagram dan Facebook. Langkah-langkah yang diambil melibatkan pemanfaatan sumber daya yang ada, penentuan pilar konten, pengembangan sistem responsif, dan penggunaan WhatsApp sebagai alat tambahan untuk menyebarkan informasi. Meskipun demikian, masih ada kekurangan dalam responsivitas admin akun Instagram, yang menimbulkan keluhan warga atas kurang responsifnya admin kelurahan. Respons cepat terhadap pesan langsung dan komentar di media sosial telah meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat, sehingga kolaborasi antara kelurahan dan masyarakat semakin kuat.

4. Mempertimbangkan keunggulan

Dalam mempertimbangkan keunggulan seksi kesra Kelurahan Sumur Batu menggunakan berbagai pendekatan untuk penyebaran informasi kepada masyarakat, termasuk pendekatan administratif seperti surat dan pertemuan langsung, serta pemanfaatan media digital seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Kehadiran media digital telah memberikan dampak signifikan dalam memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan keterlibatan warga. Meskipun teknologi telah maju, metode tradisional seperti pengiriman surat masih dianggap penting karena memberikan kejelasan dan formalitas. Pertemuan langsung juga tetap menjadi pilihan utama untuk urusan yang sangat penting karena

memungkinkan interaksi langsung dan privasi yang tidak dapat disamai oleh platform digital.

WhatsApp menjadi alat komunikasi instan yang efisien, Instagram dan facebook menonjolkan aspek visual untuk menarik minat warga. Penggunaan ketiga metode tersebut secara bersamaan membantu Kelurahan Sumur Batu mencapai tujuan komunikasi mereka dengan lebih efektif dan menyeluruh, serta membangun koneksi yang lebih kuat dengan warga. Meskipun demikian, terdapat juga masalah seperti kurangnya koordinasi antara media sosial Instagram dan Facebook, serta keluhan dari sebagian warga yang masih tidak mendapatkan informasi dengan baik dari RT setempat. Oleh karena itu, kelurahan perlu terus meningkatkan upaya mereka dalam menyebarkan informasi secara merata dan efektif kepada seluruh masyarakat.

5. Mempertimbangkan keberlanjutan

Untuk mempertimbangkan keberlanjutan kepala seksi kesra di Kelurahan Sumur Batu, mengelola keberlanjutan metode penyampaian informasi dengan memadukan teknologi modern dan metode konvensional. Meskipun mengadopsi teknologi untuk efisiensi, seksi kesra juga mempertahankan metode tradisional seperti surat menyurat dan WhatsApp untuk inklusi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Pendekatan ini menunjukkan kesadaran akan kebutuhan inklusi dalam penyampaian informasi.

Melalui data dari Instagram kelurahan Sumur Batu, terlihat bahwa penggunaan Instagram telah efektif dalam menyampaikan informasi, namun masih ada tantangan terkait keterbatasan infrastruktur seperti konektivitas internet yang lambat dan keterbatasan perangkat. Meskipun demikian, petugas informasi tetap berinisiatif dan kreatif dalam mengatasi kendala tersebut. Inisiatif ini menunjukkan bahwa kendala teknis tidak harus menjadi penghalang dalam menyebarkan informasi, dan dengan

tekad dan kreativitas, informasi dapat tetap tersampaikan kepada masyarakat melalui media sosial, meskipun dengan sumber daya terbatas.

6. Menyusun perencanaan pemberdayaan

Pemberdayaan strategi penyebaran informasi kesejahteraan masyarakat Kelurahan Sumur Batu melalui berbagai media seperti surat menyurat, WhatsApp, dan Instagram adalah langkah progresif yang memperkuat keterlibatan dan kesadaran masyarakat terhadap isu-isu kesejahteraan. Pendekatan ini menunjukkan pemahaman yang mendalam akan kebutuhan akan inklusi dalam menyampaikan informasi penting, dengan mempertimbangkan bahwa tidak semua warga memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap platform digital seperti Instagram. Kolaborasi antara metode tradisional dan digital membentuk sinergi yang kuat dalam mendistribusikan informasi, menciptakan kesempatan untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah kelurahan dan warganya. Melalui akses yang beragam dan berbagai saluran komunikasi.

Namun, dalam penyebaran informasi ke media sosial, diperlukan penerapan SOP penyebaran informasi yang jelas untuk memastikan transparansi, akurasi, dan pengelolaan yang efektif dari informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Meskipun demikian, dalam konteks Kelurahan Sumur Batu, implementasi SOP tersebut belum terlaksana karena belum adanya tindakan atau perintah dari pihak yang berwenang.

B. SARAN

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan

a. Peningkatan infrasturktur teknologi

- Memperbaiki atau meningkatkan jaringan internet yang lamban dengan berkolaborasi lebih aktif dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) atau penyedia layanan internet lainnya.
- Meningkatkan kapasitas RAM pada komputer untuk memungkinkan instalasi dan penggunaan perangkat lunak yang lebih mutakhir.
- Memastikan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan di kelurahan memenuhi kebutuhan pengolahan informasi yang efektif dan efisien.

b. Peningkatan sumber daya manusia:

- Memberikan pelatihan dan workshop kepada staf kelurahan mengenai pengelolaan media sosial, termasuk penggunaan platform digital seperti WhatsApp, Instagram, dan Facebook.
- Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya informasi digital dan kebutuhan masyarakat akan akses yang efisien terhadap informasi melalui media sosial.

c. Koordinasi dan kolaborasi antar seksi:

- Mendorong komunikasi dan koordinasi yang lebih efektif antara kepala seksi kesejahteraan masyarakat dan kepala seksi lainnya di kelurahan untuk memastikan informasi disebarkan secara menyeluruh dan terkoordinasi.
- Mengadakan pertemuan rutin antara staf kelurahan untuk membahas strategi dan tindak lanjut terkait penyebaran informasi.

d. Optimalisasi penggunaan media sosial:

- Memperluas penggunaan platform media sosial seperti Instagram dengan lebih aktif untuk menyampaikan informasi kegiatan dan program kelurahan kepada masyarakat
- Menetapkan standar penggunaan media sosial untuk memastikan informasi disampaikan secara konsisten dan tepat waktu.

e. Pendekatan berjenjang dalam penyebaran informasi:

- Menggunakan kombinasi metode penyebaran informasi, termasuk surat, WhatsApp, dan media sosial, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi masyarakat setempat.
- Meningkatkan keterlibatan RW dalam penyebaran informasi kepada warga, termasuk melalui penggunaan grup WhatsApp atau layanan pesan instan lainnya.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Kelurahan Sumur Batu dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penyebarluasan informasi melalui media digital dan meningkatkan efektivitas layanan kepada masyarakat.

2. Menetapkan tujuan dasar dan strategis

Untuk memaksimalkan tujuan dan strategi dalam penyebaran informasi di seksi kesra terdapat beberapa hal yang harus dimaksimalkan, yaitu:

- a. Peningkatan komunikasi: Penting** untuk meningkatkan komunikasi antara seksi kesra dan pengelola media sosial agar konten yang diposting mencerminkan kegiatan dan informasi terkini tentang pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.
- b. Peningkatan frekuensi *posting*:** Perlu ditingkatkan frekuensi posting tentang kegiatan masyarakat di akun resmi Instagram kelurahan untuk menjaga keterlibatan dan minat masyarakat terhadap informasi yang disampaikan.
- c. Pembagian peran yang jelas:** Adanya pembagian peran yang jelas antara seksi kesra dan pengelola media sosial dapat membantudalam memastikan bahwa semua informasi yang relevan dan penting diunggah secara tepat waktu.
- d. Edukasi masyarakat:** Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya mengikuti akun media sosial resmi kelurahan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terkini tentang kegiatan dan program yang dilaksanakan.
- e. Diversifikasi konten:** Selain informasi tentang kegiatan formal,

konten yang menarik seperti cerita sukses masyarakat, tips kesehatan, atau informasi berguna lainnya juga bisa disertakan untuk menambah minat dan interaksi dari warga.

- f. **Evaluasi:** Melakukan evaluasi terhadap strategi komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui efektivitasnya dan melakukan perubahan atau penyesuaian sesuai kebutuhan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas strategi komunikasi serta keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan di kelurahan Sumur Batu.

3. Menyusun perencanaan tindakan

Untuk memaksimalkan langkah-langkah dalam mengoptimalkan strategi yang telah ditetapkan, dapat dilakukan langkah berikut:

- a. **Perbaikan responsivitas:** Admin akun media sosial, terutama Instagram, perlu meningkatkan responsivitas terhadap komentar dan pesan langsung dari warga. Ini dapat dilakukan dengan menetapkan waktu respon maksimal dan memprioritaskan interaksi dengan pengikut.
- b. **Pelatihan dan pengembangan:** Admin media sosial perlu diberikan pelatihan reguler tentang cara mengelola platform media sosial dengan efektif. Hal ini meliputi pengetahuan tentang algoritma, keterampilan komunikasi, dan manajemen konten yang relevan.
- c. **Meningkatkan keterlibatan:** Aktif mengajak partisipasi warga dalam konten media sosial, misalnya dengan mengadakan polling, kuis, atau ajakan untuk berbagi cerita atau foto terkait dengan kehidupan di kelurahan.
- d. **Evaluasi dan penyesuaian:** Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja strategi media sosial yang ada. Identifikasi hambatan yang perlu ditingkatkan dan lakukan penyesuaian strategi berdasarkan respon dari warga dan hasil analisis data.
- e. **Peningkatan keterbukaan:** Pastikan bahwa semua informasi yang disebarkan melalui media sosial transparan dan akurat. Ajak warga untuk memberikan masukan dan saran melalui platform tersebut

sehingga mereka merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

- f. Kolaborasi dengan stakeholder lokal:** Libatkan lebih banyak stakeholder lokal seperti kelompok masyarakat, organisasi non-pemerintah, atau institusi pendidikan dalam pembuatan konten atau penyebaran informasi melalui media sosial untuk menciptakan jaringan yang lebih luas dan inklusif.
- g. Edukasi masyarakat:** Selain menyebarkan informasi, lakukan juga upaya edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya media sosial sebagai saluran komunikasi dengan pemerintah lokal dan bagaimana cara untuk berinteraksi dengan akun media sosial kelurahan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Kelurahan Sumur Batu dapat meningkatkan efektivitas dan dampak positif dari strategi penyebaran informasi melalui media sosial.

4. Mempertimbangkan keunggulan

- a. Peningkatan aktivitas di Instagram:** Mengingat respons positif dari warga terhadap postingan Instagram, kelurahan sebaiknya terus meningkatkan aktivitas mereka di platform ini. Hal ini dapat dilakukan dengan rutin mengunggah konten yang informatif, menarik, dan relevan, serta secara aktif berinteraksi dengan komentar dan pesan dari warga.
- b. Pengembangan penggunaan whatsapp:** Whatsapp telah terbukti efektif dalam komunikasi instan, terutama untuk pengumuman mendadak dan koordinasi dalam kelompok kecil. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi yang efisien, termasuk dengan menyediakan grup khusus untuk berbagai kegiatan atau program kelurahan.
- c. Perbaikan penyebaran informasi dari RT setempat:** Keluhan dari warga yang tidak mendapatkan informasi dari RT setempat menunjukkan adanya masalah dalam penyebaran informasi di tingkat lokal. Kelurahan dapat bekerja sama dengan RT untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi penyebaran informasi, misalnya

dengan menyelenggarakan pelatihan atau mengadakan rapat koordinasi rutin.

- d. **Pemberdayaan warga untuk memantau informasi:** penting untuk memberdayakan warga agar dapat lebih aktif dalam memantau informasi yang disampaikan oleh kelurahan, baik melalui surat, pertemuan langsung, maupun media sosial. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan panduan atau pelatihan tentang cara menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi terbaru. Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Kelurahan Sumur Batu dapat meningkatkan efektivitas dan keterlibatan masyarakat dalam penyebaran informasi serta memperkuat hubungan antarpemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

5. Mempertimbangkan keberlanjutan

Untuk mempertimbangkan keberlanjutan, seksi kesra kelurahan sumur batu dapat memaksimalkan beberapa hal berikut:

- a. **Penguatan infrastruktur teknologi:** Kelurahan Sumur Batu perlu meningkatkan infrastruktur teknologi mereka, seperti meningkatkan konektivitas internet dan meningkatkan kapasitas perangkat minimal RAM 8 agar dapat menangani tuntutan penggunaan mediasosial seperti Instagram secara lebih efisien.
- b. **Pelatihan dan pendidikan:** Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada petugas informasi serta masyarakat umum tentang penggunaan teknologi digital seperti Instagram. Ini akan membantu dalam meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan potensi media sosial secara maksimal.
- c. **Kolaborasi dengan pihak eksternal:** Kerjasama dengan pihak eksternal, seperti perusahaan teknologi atau lembaga non-profit yang fokus pada pemberdayaan masyarakat melalui teknologi, dapat membantu dalam menyediakan sumber daya tambahan dan solusi untuk mengatasi kendala infrastruktur.
- d. **Evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan:** Lakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas metode komunikasi yang digunakan berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan

perkembangan teknologi terbaru.

- e. **Penguatan kolaborasi antar warga:** Dorong kolaborasi dan partisipasi aktif dari warga dalam menyebarkan informasi melalui media sosial. Ini bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan atau workshop tentang penggunaan media sosial.
- f. **Peningkatan kualitas konten:** Fokus pada pembuatan konten yang relevan, menarik, dan informatif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Gunakan berbagai jenis konten seperti foto, video, dan cerita untuk menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan mudah dicerna.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, kelurahan Sumur Batu dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan dalam penyampaian informasi kepadamasyarakat secara lebih luas dan inklusif.

6. Menyusun pemberdayaan:

Beberapa saran yang bisa diajukan untuk memperbaiki dan memberdayakan strategi penyebaran informasi di seksi kesejahteraan masyarakat Kelurahan SumurBatu adalah sebagai berikut:

- a. **Implementasi SOP Penyebaran Informasi:** Penting untuk segera mengimplementasikan SOP penyebaran informasi ke media sosial. Hal ini termasuk pembentukan alur koordinasi yang jelas antara seksi kesejahteraanmasyarakat dan petugas informasi di tingkat kelurahan. Dengan adanya SOP yang terstruktur, informasi dapat disaring, diverifikasi, dan disampaikan secara efektif kepada masyarakat.
- b. **Pelatihan dan pendidikan:** Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada petugas informasi kelurahan dan seksi kesra serta seksi lainnya tentang penggunaan media sosial secara efektif dan bertanggung jawab. Ini akan membantu dalam meminimalkan risiko penyebaran informasi palsu atau tidak akurat.
- c. **Memanfaatkan fitur instagram:** Memanfaatkan fitur instagram untuk memaksimalkan penyebaran informasi, dengan memanfaatkan fitur ini juga dapat memudahkan admin

dalam menjadwalkan *upload* konten, sehingga konten akan terupload secara otomatis.

- d. Menggunakan spreadsheet:** Untuk memudahkan membuat ide konten, dapat memanfaatkan spreadsheet untuk membuat *content plan* dengan template dari penulis sebagai berikut:

CONTENT PLAN FEBRUARI	24	25	26	27	28	29	30	31
Tanggal	Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Hari								
PIC								
PILLAR								
Concept A								
PIC								
PILLAR								
Concept B								
REELS								
PIC								
PILLAR								
Concept A								
JOBFAIR								
PIC								
Format								

Gambar 4. 16 Perencanaan Konten

Sumber: Penulis

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Kelurahan Sumur Batu dapat meningkatkan efektivitas dan keterlibatan masyarakat dalam mendapatkan informasi kesejahteraan secara merata dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. TLN NO. 5038. Jakarta

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. TLN NO. 4846. Jakarta

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

PERMENPAN RB No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah

Peraturan Gubernur No. 152 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi

Artikel & Jurnal:

Firdaus, & Lawati, S. (2019). *Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)

Kuswati, R. E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari.* Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

Prayogi, D., & Prawijaya, A. (2022). *Strategi Media Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dalam Peningkatan Sarana Informasi Publik.* Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i2.2824>

Sastro, D. A., Yasin, M., Gunawan, R., Julitasari, R., & Bawor, T. (2010). *Mengenal Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat

Sutrisna. (2020). *Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak*. Thesis Universitas Islam Riau

Tumbur, J. Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat*. Skripsi Politeknik STIA LAN Jakarta

Yusuf, F., Rahman, H., Rahmi, S., Lismayani, A., & Guru Sekolah Dasar Universitas Negeri Makassar, P. (n.d.). *Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi, Informasi, dan Dokumentasi*. Pendidikan di Majelis Taklim Annur
<https://journal.unm.ac.id/index.php/JHP2M>

Buku:

Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers
<https://www.researchgate.net/publication/335890606>

Nopen, M., Sekolah, S., Teologi, T., & Bengkulu, A. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
<https://www.researchgate.net/publication/348418784>

Sinambela, L. Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Akasara, 2010

Sastro, D. A., Yasin, M., Gunawan, R., Julitasari, R., & Bawor, T. (2010). *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat

Sugiyono. 2018. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. AlfaBeta CV.

Triton.PB. (2011). *Manajemen Strategis*. Oryza