

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk strategi pengemasan pesan yang digunakan dalam informasi pelayanan publik pada Instagram Kemenkumham RI selama periode penelitian yaitu 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, strategi pengemasan pesan yang digunakan dalam postingan Instagram Kemenkumham RI terdiri dari beberapa kategori yaitu isi pesan, struktur pesan, dan format pesan.

Dalam isi pesan pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI terdapat beberapa indikator yaitu Pelayanan Keimigrasian, Pelayanan Kemasyarakatan, Pelayanan AHU, Pelayanan Kekayaan Intelektual, Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa selama periode penelitian indikator yang paling banyak digunakan dalam penyampaian pesan pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI yaitu pelayanan keimigrasian. Hal ini dikarenakan pengemasan pesan menggunakan layanan keimigrasian lebih banyak ditampilkan dalam penyampaian sebuah informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk mengurus administrasi imigrasi. Dimana informasi tersebut dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui penjelasan terkait pelayanan perpanjangan tinggal bagi warga negara asing, pelayanan paspor, pembuatan visa, pelayanan imigrasi *online*, pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi terutama layanan yang disediakan secara *online*.

Kemudian untuk stuktur pesan di Instagram Kemenkumham RI terdapat beberapa indikator yaitu tanggapan positif dan tanggapan negatif. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa selama periode penelitian dalam penyampaian pesan pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI lebih banyak mendapatkan tanggapan negatif. Hal ini dikarenakan adanya kekecewaan dan timbul rasa tidak percaya masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh lembaga pemerintahan terutama yang menjadi topik pembahasan yaitu Kemenkumham RI, sehingga jika ada konten yang berkaitan tentang

pelayanan publik hal tersebut memunculkan stigma negatif dari masyarakat terhadap kesejahteraan dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Sedangkan untuk format pesan di Instagram Kemenkumham RI terdapat beberapa indikator yaitu *single image*, *courasel*, dan *reels*. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa selama periode penelitian indikator yang paling banyak digunakan dalam penyampaian pesan pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI yaitu *reels*. Hal ini dikarenakan penyampaian informasi dengan pengemasan pesan dalam bentuk *reels* memberikan gambaran berupa visualisasi grafis dalam bentuk video di postingan mengenai informasi pelayanan publik dalam hal administrasi hukum dan HAM kepada komunikan sehingga pesan yang ingin disampaikan lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Penelitian mengenai strategi pengemasan pesan terkait pelayanan publik pada lembaga pemerintahan terutama dalam hal administrasi hukum dan hak asasi manusia belum begitu variatif. Terlebih karena mulai berkembangnya teknologi sehingga banyak adaptasi baru mengenai penyampaian pesan maupun pelayanan yang dilakukan secara *online*. Diharapkan melalui hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi sesuatu yang baru, terutama fungsi pengemasan pesan yang tetap dapat memberikan informasi yang efektif bagi masyarakat baik secara *offline* maupun *online* serta meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan agar memunculkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sekaligus dapat menjadi referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya dari hasil temuan yang telah diperoleh dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan mengenai strategi pengemasan pesan yang ditampilkan dalam postingan Kemenkumham RI tentang pelayanan publik. Dimana yang paling banyak ditampilkan yaitu pelayanan keimigrasian, dengan paling banyak mendapat tanggapan negatif, dan penyampaian pesan yang banyak ditampilkan dalam bentuk *reels*. Namun demikian, penelitian

ini memiliki sejumlah keterbatasan yang dapat ditindaklanjuti melalui penelitian selanjutnya.

5.2.1 Saran Akademis

1. Unit analisis dalam penelitian ini mengkhususkan pada pembahasan mengenai pelayanan publik pada Instagram Kemenkumham RI. Penelitian berikutnya diharapkan dapat melakukan perbandingan antara konten pelayanan publik pada Instagram Kemenkumham RI dengan pembahasan pelayanan publik pada akun Instagram lembaga pemerintahan yang lainnya agar dapat mengetahui bagaimana pengemasan pesan yang disampaikan.
2. Penelitian ini menggunakan strategi pengemasan pesan, maka penelitian selanjutnya dapat menggunakan gaya komunikasi, hal ini bertujuan agar dapat menafsirkan gaya komunikasi yang disampaikan.
3. Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan penilaian bagi lembaga pemerintahan terutama Kemenkumham RI untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.
4. Bagi para peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait dengan strategi pengemasan pesan informasi dengan tema pelayanan publik diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi alat ukur penelitian.

5.2.2 Saran Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan sejumlah kalangan, pertama menjadi wacana bagi kreator lain membuat bahasan mengenai pelayanan publik. Kepada masyarakat peneliti menyarankan untuk melihat dan membaca penelitian ini yang dapat menambah pengetahuan dan gambaran terkait pengemasan pesan informasi.