

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini penulis melakukan analisis terhadap pengelolaan *instagram* di KPU Kabupaten-Kota se-Jawa Tengah yang telah melalui proses penelitian sehingga sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

- a) Tahap pengumpulan data diperoleh melalui *website* resmi KPU kabupaten-Kota di Jawa Tengah. Tahap pengumpulan data menggunakan data dari *engagement rate* masing-masing akun *instagram* milik KPU, kemudian ada pula data Ketua KPU Kabupaten-Kota seluruh Provinsi Jawa Tengah. Data utama ini menjadi dasar untuk diolah melalui *software* yang digunakan sebagai alat analisis.
- b) Data *engagement rate* diperoleh dari hasil perhitungan melalui *website* analisis *io*. Analisa *io* adalah *website* yang merupakan kalkulator untuk mengukur *engagement rate* pada akun media sosial. Sementara data Ketua KPU diperoleh dari laman resmi milik masing-masing KPU. Peneliti menghimpun seluruh data tersebut dan mengumpulkannya menjadi satu. Berbekal data utama ini analisis dapat dilakukan guna menentukan dan menemukan atribut yang paling berpengaruh dari data-data yang telah dihimpun.
- c) Total atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan *engagement rate*. Data-data ini kemudian diolah menggunakan aplikasi *rapid miner*. *Rapid miner*

adalah aplikasi atau perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat pembelajaran dalam ilmu data mining. Aplikasi ini bermanfaat untuk berbagai bidang mulai dari bisnis komersial, penelitian, pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran.

- d) Data-data tersebut antara lain adalah umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan *engagement rate*. Rata-rata tingkat pendidikan ketua KPU serta media sosial dengan nilai *engagement rate*.
- e) Penelitian ini menggunakan aplikasi *rapid miner* untuk membantu dalam melakukan pengolahan data. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah tingginya *engagement rate* masing-masing akun *instagram* menjadi bagian digitalisasi pelayanan publik. Hubungan antara pengelolaan media sosial dengan pelayanan publik semakin kuat dibuktikan dengan analisis yang telah dilakukan terhadap akun *instagram* KPU. Akun tersebut telah bertransformasi menjadi sarana bagi organisasi publik dalam menjalankan fungsi dan tugasnya khususnya dalam memenuhi kebutuhan informasi publik.
- f) Hasil analisis yang didapatkan menggunakan aplikasi *rapid miner* telah menunjukkan bahwa jenis kelamin menjadi atribut yang paling berpengaruh di antara atribut-atribut lainnya. Jenis kelamin menempati posisi paling atas yang menjadikannya faktor paling berpengaruh dalam penelitian ini. Jenis kelamin laki-laki menjadi atribut yang lebih berpengaruh dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan. Selanjutnya untuk atribut usia hasil yang keluar adalah

usia dengan klasifikasi sedang dan rendah, menjadikan usia pada klasifikasi rendah dan sedang menjadi atribut yang berpengaruh. Atribut selanjutnya adalah *followers*, dari hasil analisis keluar bahwa *followers* dengan klasifikasi sedang menunjukkan pengaruh yang lebih baik. Atribut selanjutnya yang keluar adalah pendidikan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang berpengaruh adalah tingkat pendidikan S1 dan S2, sementara tingkat pendidikan S1 memiliki klasifikasi yang rendah. Sedangkan S2 memiliki pengaruh terhadap *followers*.

5.2 Saran

Peneliti sekaligus penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan, sehingga saran ditujukan kepada penelitian selanjutnya yang akan mengambil tema yang sama agar memperhatikan beberapa hal berikut ini:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan terhadap media sosial lain dan menghubungkannya dengan sektor administrasi publik. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengkaji selain dari media sosial *instagram*. Mengingat saat ini *platform* media sosial seperti *youtube*, *facebook*, *twitter* sangat populer di kalangan masyarakat.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih dalam dari penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi

pengelolaan akun media sosial milik organisasi publik . Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan padangan melalui perspektif lain.

- c. Penelitian selanjutnya diharapkan meningkatkan cakupan penelitian yang lebih luas, salah satunya dari segi wilayah penelitian. Semakin luas wilayah maka akan semakin kaya data yang diperoleh sehingga kesempatan untuk *mengexplore* konsep baru menjadi kesempatan yang harus dimanfaatkan dengan bijak.

5.3 Implikasi

- a. Aksi-aksi pada bidang pelayanan publik tidak lagi mengandalkan cara kerja lama dengan kultur pelayanan yang konvensional. Cara-cara manual akan kadaluarsa, karena terjadi inefisien dalam prosesnya dan terus tergerus kalah dalam persaingan serba cepat. Penggunaan media sosial oleh organisasi publik menjadi bagian dari pelayanan publik yang adaptif karena telah mengikuti perkembangan zaman, khususnya perkembangan teknologi informasi. Fenomena yang telah terjadi ini menjadi indikasi bahwa penggunaan dan pengelolaan *instagram* oleh KPU merupakan bentuk dari pelayanan publik digital.
- b. Berdasarkan uraian dari hasil wawancara, uraian teori, dan yang terakhir adalah perbandingan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menemukan fakta bahwa peran Ketua KPU menjadi pembuka jalan untuk mengetahui lebih dalam terkait pengelolaan *instagram* oleh organisasi publik. Data hasil penelitian diatas menjadi pintu masuk

untuk mengetahui KPU mana saja yang memiliki potensi *engagement rate* tinggi.

- c. *Rapid miner* membawa kecerdasan buatan melalui *platform* ilmu data yang terbuka dan dapat diskalakan. *Rapid miner* dibangun untuk tim analisis, mengintegrasikan seluruh siklus ilmu data, dari persiapan data, pembelajaran mesin, hingga penyebaran model prediksi. *Rapid miner* adalah perangkat lunak independen yang digunakan untuk menganalisa data dan mesin penambangan data, yang dapat diintegrasikan dengan berbagai bahasa pemrograman secara mudah. Tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk mempermudah pengolahan data, terutama dalam proses menentukan atribut yang memiliki pengaruh paling tinggi dibandingkan atribut-atribut lain yang menyertainya.

