

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengelolaan Akun Instagram @Bptjkemenhub oleh Humas sebagai Media Informasi Publik dapat disimpulkan bahwa

1. Instagram BPTJ dalam menyampaikan pesan di akun @Bptjkemenhub menggunakan bentuk *Photo, video, reels dan infografis* lainnya. Dalam hal respon, humas BPTJ belum menanggapi segala komentar yang ada di kolom komentar, terutama komentar yang berisi pertanyaan ataupun yang meminta kepastian terkait informasi yang dibagikan serta meluruskan komentar yang isinya salah paham atau keliru dalam menangkap pesan yang disampaikan Humas BPTJ.
2. Dalam proses pengelolaan media sosial akun @Bptjkemenhub yaitu tahap *Context* meliputi bagaimana mengelola pesan atau informasi hingga pada tahap diunggah ke Instagram @Bptjkemenhub, dimana tahap ini yaitu proses mengolah pesan dari mulai peliputan sampai dengan realese konten di Instagram @Bptjekemenhub, Tahap *Communication* meliputi proses @Bptjkemenhub bagaimana mengkomunikasikan dan apa yang dikomunikasikan sehingga menimbulkan kesan – kesan yang secara positif dimana tahap ini Humas BPTJ menggunakan fitur kolom komentar untuk berkomunikasi dengan followersnya dengan cara membalas komentar – komentar yang ada di kolom komentar. Tahap *connection* meliputi proses bagaimana akun @Bptjkemenhub memelihara hubungan baik dengan cara mengadakan giveaway kepada followers yang beruntung, Tahap *Collaboration* meliputi proses akun @Bptjkemenhub berkolaborasi dengan instansi lain untuk mencapai tujuan Bersama.
3. Hambatan yang dihadapi oleh Humas Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek selama mengelola akun *instagram @Bptjkemenhub* adalah

sumber daya manusia dari segi jumlah masih kurang ideal sehingga masih banyak kendala yang dihadapi yaitu kurangnya respon di kolom komentar yang diajukan oleh followers kepada akun instagram @Bptjekemhub.

5.2 Saran

Keterbatasan yang dimiliki, hasil penelitian ini diharapkan mempunyai implikasi yang luas untuk penelitian yang akan datang atau selanjutnya. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti terhadap Humas Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek dalam melakukan pengelolaan akun instagram @Bptjkemenhub sebagai media informasi publik, sebagai berikut

1. Diperlukannya adanya peningkatan kualitas dan jumlah sumber daya manusia (*content creator*) dalam mengelola akun media sosial @Bptjkemenhub agar tidak terjadi hambatan dalam proses penyampaian pesan dan sebaiknya adanya tim khusus untuk membuat konten sehingga lebih fokus dalam pembuatan konten sehingga sebisa mungkin mampu memaksimalkan konten yang ada menjadi lebih menarik.
2. Diharapkan media sosial @Bptjkemenhub terus meningkatkan inovasi konten dan varian media sosial dalam rangka keefektifan penyampaian informasi mengenai kegiatan instansi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ)