

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas Polda Metro Jaya memiliki peran yang sangat krusial dalam mengelola komunikasi krisis dan menjaga kepercayaan publik. Dengan penerapan strategi komunikasi krisis yang tepat, seperti yang dijelaskan dalam Teori Komunikasi Krisis, Humas Polda Metro Jaya mampu merespons berbagai jenis hoaks secara efektif, baik melalui penyangkalan, pengurangan dampak, maupun pembangunan kembali reputasi.

Penggunaan media sosial oleh Humas Polda Metro Jaya terbukti sangat efektif dalam menyebarkan informasi yang akurat dan menangkal hoaks. Platform media sosial digunakan tidak hanya untuk menyampaikan klarifikasi dan fakta, tetapi juga untuk berinteraksi langsung dengan publik. Interaksi ini membantu meredakan kekhawatiran masyarakat dan membangun keterlibatan yang lebih kuat. Pemantauan aktif terhadap percakapan publik di media sosial memungkinkan Humas Polda Metro Jaya untuk mendeteksi hoaks secara dini dan meresponsnya dengan cepat, sehingga mengurangi dampak negatif terhadap reputasi institusi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwasannya strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran hoaks di media sosial telah berhasil memitigasi dampak buruk terhadap reputasi dan kepercayaan publik. Dengan terus mengembangkan pendekatan yang inovatif dan proaktif, serta memperkuat kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, Humas Polda Metro Jaya dapat lebih efektif dalam mengelola krisis informasi di masa depan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian yang sudah dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan panduan praktis untuk peningkatan strategi komunikasi krisis dan manajemen isu oleh Humas Polda Metro Jaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menjelaskan mengenai peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan maupun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi krisis dan manajemen isu di masa mendatang. Pertama, disarankan agar Humas Polda Metro Jaya meningkatkan kapasitas pemantauan media sosial dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih dan analitik yang lebih mendalam. Dengan pemantauan yang lebih efektif, hoaks dapat dideteksi lebih awal sehingga respons yang cepat dan tepat dapat dilakukan untuk meminimalkan dampak negatif.

Kedua, penting bagi Humas Polda Metro Jaya untuk terus mengembangkan kemampuan dan keterampilan stafnya dalam hal komunikasi krisis. Program pelatihan dan workshop yang berkelanjutan mengenai strategi komunikasi krisis, penggunaan media sosial, serta teknik klarifikasi dan penanggulangan hoaks akan sangat bermanfaat. Selain itu, pengetahuan tentang tren terbaru dalam manajemen isu dan komunikasi krisis perlu terus diperbarui agar Humas dapat beradaptasi dengan perubahan dinamika informasi di era digital.

Terakhir, Humas Polda Metro Jaya sebaiknya memperkuat kolaborasi dengan platform media sosial, media massa, serta komunitas lokal. Melalui kerja sama ini, penyebaran informasi yang akurat dan terpercaya dapat lebih terkoordinasi dan luas jangkauannya. Kampanye edukasi publik yang mengajarkan masyarakat tentang cara mengenali hoaks dan pentingnya verifikasi informasi juga perlu terus digalakkan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih tanggap dan kritis terhadap informasi yang mereka terima, sehingga penyebaran hoaks dapat diminimalisir.