

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh humas sebagai Media Publikasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan pemanfaatan media sosial instagram dalam menggunakan teori two way symmetrical maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam memanfaatkan media sosial instagram dapat memfasilitasi interaksi dengan mudah kepada masyarakat, dapat mengumpulkan masukan atau kritik dari publik dengan mudah, dapat menjadi wadah untuk memperkenalkan dan mempublikasikan program pemerintah dengan mudah dan dicerna oleh masyarakat dengan mudah, Instagram juga dapat menjadi platform klarifikasi saat terjadinya krisis dalam perusahaan karena mudah dijangkau orang banyak dalam melakukan press release, dan hal yang paling penting adalah Instagram dapat meningkatkan citra Dinas Perhubungan DKI Jakarta dari mempublikasikan setiap kegiatan yang dilakukan.

Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta mempunyai banyak macam-macam konten dalam publikasinya yang menunjukkan mereka mementingkan masyarakat dari segala aspek apapun mulai dari transportasi sampai lalu lintas yang sedang terjadi di Jakarta. Dan dalam proses penayangan kontennya mereka mempunyai alur yang cukup panjang mulai dari pengumpulan materi, penentuan tema, desain, pengeditan dan persetujuan dari atasan baru mempublikasikannya.

Pendapat followers mengenai Instagram Dinas perhubungan DKI Jakarta juga cukup istimewa, masyarakat merasa terbantu dalam informasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta, mereka terbantu dalam melakukan kegiatannya sehari-hari serta berturut ikut serta dalam mengevaluasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Humas Dinas perhubungan DKI Jakarta juga mempunyai hambatan dalam mempublikasikan kontennya, mulai dari bekerja keras dalam membalaskan

komentar, proses penayangan yang cukup panjang, sampai approval dari atasan. Akan tetapi humas dinas perhubungan DKI Jakarta tetap menginformasikan kepada masyarakat akan hal hal yang membuat masyarakat terbantu dalam kesehariannya, serta menerima masukan dari masyarakat melalui komentar instagram, atau konten pertanyaan yang diajukan oleh Humas dinas perhubungan DKI Jakarta untuk mengevaluasi kinerja serta kebijakan Dinas Perhubungan DKI Jakarta.

## **5.2 Saran**

Dalam penelitian ini, peneliti hendaknya dapat memberikan saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional**

Bagi peneliti yang tertarik untuk membahas topik serupa dengan peneliti diharapkan untuk lebih spesifik dalam membahas pemanfaatan media sosialnya serta konsep yang ada dalam pembentukan pemanfaatan dalam publikasinya .

### **5.2.2 Bagi Dinas Perhubungan DKI Jakarta**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi Dinas Perhubungan DKI Jakarta khususnya pemanfaatan media sosial pada instagram. Disarankan bagi peneliti kepada Dinas Perhubungan DKI Jakarta yaitu harus merespons komentar Followers dengan cepat, dikarenakan Respons masih belum maksimal.