

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa akun Instagram @transsemarang sangat efektif sebagai media informasi layanan BRT Trans Semarang. Efektivitas ini ditunjukkan oleh rata-rata keseluruhan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,13%, yang berada dalam kategori "Sangat Efektif" berdasarkan skala interval. Hal ini dikarenakan akun Instagram @transsemarang mampu memenuhi indikator konsep 4C Chris Heuer dengan detail sebagai berikut:

1. Secara *Context*, akun Instagram @transsemarang sangat efektif sebagai media informasi layanan BRT Trans Semarang dengan nilai TCR sebesar 85,13%. Hal ini dikarenakan akun berhasil menyajikan informasi yang sangat relevan dan mampu menarik perhatian serta memberikan manfaat signifikan bagi pengikutnya.
2. Secara *Communication*, akun Instagram @transsemarang sangat efektif sebagai media informasi layanan BRT Trans Semarang dengan nilai TCR sebesar 85,00%. Hal ini dikarenakan kemampuan akun dalam membangun interaksi yang efektif, responsif, memberikan tanggapan yang jelas dan mudah dipahami, serta aktif melibatkan pengikut melalui kegiatan interaktif.
3. Secara *Collaboration*, akun Instagram @transsemarang sangat efektif sebagai media informasi layanan BRT Trans Semarang dengan nilai TCR sebesar 86,63%. Hal ini dikarenakan akun berhasil membangun kerja sama yang konstruktif, baik dengan lembaga pemerintah terkait maupun dengan pengikutnya, yang memperkuat penyebaran informasi dan partisipasi publik.
4. Secara *Connection*, akun Instagram @transsemarang sangat efektif sebagai media informasi layanan BRT Trans Semarang dengan nilai TCR sebesar

83,75%. Hal ini merefleksikan keberhasilan akun dalam membangun hubungan positif yang kuat dan terpercaya dengan pengikutnya melalui penyajian informasi yang konsisten dan dapat diandalkan.

4.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, disampaikan beberapa rekomendasi untuk pihak-pihak yang terkait dengan penelitian:

1. Untuk Peneliti Selanjutnya:
 - 1) Memperluas Variabel Penelitian: Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti, Kepuasan Pelanggan, atau Media Sosial Lain (Facebook, X dll) untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas media sosial.
 - 2) Menggunakan Metode Campuran: Kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif dapat membantu memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait interaksi pengguna dengan akun Instagram dan bagaimana hal tersebut berdampak pada persepsi pelayanan Trans Semarang.
2. Untuk Pengelola Akun Instagram (Divisi Alkom Trans Semarang)
 - 1) Memperluas Penguatan Kolaborasi: Meningkatkan sinergi dengan komunitas pengguna melalui pemanfaatan fitur *Broadcast* terbaru di Instagram guna memperluas jangkauan sekaligus meningkatkan interaksi dengan *followers*
 - 2) Pelatihan Pengelola Media Sosial: Memberikan pelatihan rutin terkait teknik pengelolaan media sosial, penggunaan *tools* digital terbaru, dan strategi komunikasi agar pengelola akun dapat mengoptimalkan perannya dalam menyampaikan pelayanan publik secara digital.
 - 3) Interaksi Aktif dengan Pengguna: Mengoptimalkan fitur komunikasi dua arah seperti live chat, Q&A, dan polling agar pengguna merasa lebih dilibatkan dan mendapat jawaban cepat atas pertanyaan atau keluhan.