

ABSTRAK

Rizka Haezah Zhafarina: Pengelolaan Instagram Humas @KemenKominfo Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik

Media sosial merupakan media yang menjadi sarana interaksi secara virtual yang digunakan oleh Lembaga dengan publiknya sekaligus sebagai sarana untuk memberikan suatu informasi atau berita kepada publik melalui media sosial. Menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi dengan publiknya memerlukan pengelolaan yang baik agar tujuan dari Lembaga tercapai sesuai yang diharapkan dan agar terciptanya hubungan harmonis antara Lembaga dengan publik melalui media sosial dan akan terciptanya kepercayaan yang diberikan publik kepada Lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial yang digunakan Lembaga Pemerintah Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai upaya meningkatkan kepercayaan public yang dilakukan oleh Divisi Biro Hubungan Masyarakat. Mengingat bahwa media sosial Instagram milik Kementerian Komunikasi dan Informatika yang Bernama @KemenKominfo sudah mendapatkan Centang Biru dan mendapatkan *Verified* yang artinya bahwa media sosial tersebut banyak di kunjungi oleh publik dan informasi yang disampaikan diterima baik oleh publik yang berada di media sosial.

Penelitian ini menggunakan teori *The Circular Model of Some for Social Communication* yang di kemukakan oleh Regina Luttrell pada tahun 2015. Teori ini digunakan untuk menjadi dasar pada penelitian ini yang berjudul Pengelolaan Instagram Humas @KemenKominfo Dalam Meningkatkan Kepercayaan publik. Teori ini membahas mengenai cara pengelolaan media sosial yang digunakan Lembaga maupun perusahaan sebagai alat komunikasi dengan publik yang dilakukan oleh praktisi *Public Relations*. Pada penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif, dimana dalam penelitian ini penulis hanya mendeskripsikan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Komunikasi dan Informatika pada pengelolaan media sosial Instagram @KemenKominfo mengacu kepada teori yang penulis gunakan yaitu *The Circular Model of Some for Social Communication*. Teori ini memiliki empat aspek di dalamnya yaitu: 1) Share 2) Optimize 3) Manage 4) Engage. Empat aspek yang berada di teori Model Serkuler SoMe ini digunakan oleh Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @KemenKominfo dalam meningkatkan kepercayaan publik.

Kata Kunci: Pengelolaan, Media Sosial, Teori *The Circular Model of Some for Social Communication*

ABSTRACT

Rizka Haezah Zhafarina: *Instagram Public Relations Management @KemenKominfo in Increasing Public Trust*

Social media is a medium that becomes a virtual means of interaction used by the Institution with its public and also as a means to provide information or news to the public through social media. Using social media as a means of communication with the public requires good management so that the goals of the Institution are achieved as expected and so that harmonious relations are created between the Institution and the public through social media and will create the trust that the public has given to the Institution.

This study aims to find out how the management of social media used by the Government Institutions of the Ministry of Communication and Information Technology as a means of communication with the public is carried out by the Division of Public Relations Bureau. Given that Instagram's social media, which is owned by the Ministry of Communication and Information, named @KemenKominfo, it has received a Blue Tick and got Verified, which means that the social media is visited by the public a lot and the information it conveys is well received by the public on social media.

This study uses the theory of The Circular Model of Some for Social Communication which was put forward by Regina Luttrell in 2015. This theory is used as the basis for this study entitled Instagram Public Relations Management @KemenKominfo in Increasing Public Trust. This theory discusses how to manage social media used by institutions and companies as a means of communication with the public carried out by Public Relations practitioners. In this study using a descriptive method, where in this study the author only described the research problem. The data collection technique in this study was using interview and documentation techniques

The results of this study can be seen that the Public Relations Bureau of the Ministry of Communication and Information on Instagram social media management @KemenKominfo refers to the theory that the author uses, namely The Circular Model of Some for Social Communication. This theory has four aspects in it, namely: 1) Share 2) Optimize 3) Manage 4) Engage. The four aspects contained in the SoMe Sercular Model theory are used by the Ministry of Communication and Information Public Relations in the Management of Instagram Social Media @KemenKominfo in increasing public trust.

Keywords: *Management, Social Media, Theory The Circular Model of Some for Social Communication*