

ABSTRAK

Muhamad Ariq Nurhakim: *Aktivitas Online Public Relations* melalui Pengelolaan Media Sosial Instagram @rsu_harkel (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga Kabupaten Sumedang)

Salah satu aktivitas *online public relations* yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga adalah dengan mengelola akun Instagramnya. Tahun 2019 pengelolaan Instagram yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga masih sederhana dan tidak terencana. Saat ini, pengelolaan Instagram @rsu_harkel sudah dilakukan dengan perencanaan dan strategi-strategi tertentu. Hal ini membuat peningkatan pengikut dan *engagement* setiap bulannya selalu naik dengan signifikan yang membuat media sosial Instagram sebagai platform utama dalam melakukan promosi dan edukasi kesehatan sesuai dengan visi dan misi rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan aktivitas *online public relations* melalui pengelolaan media sosial Instagram @rsu_harkel yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga menggunakan konsep 4C David Armano yang terdiri dari aspek *Content* (Konten), *Context* (Konteks), *Connectivity* (Konektivitas), dan *Continuity* (Kontinuitas).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mendeskripsikan tujuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga telah melakukan aktivitas *online public relations* melalui pengelolaan media sosial Instagram dengan konsep 4C yang terdiri atas (1) aspek *content* (konten), meliputi Penentuan ide konten dan proses pembuatan konten melibatkan ahli. (2) Aspek *context* (konteks), meliputi Instagram menjadi media sosial utama dalam kegiatan *Online Public Relations*, penyesuaian strategi Instagram dengan target pasar yang dominan usia muda dan aktif di media sosial, format tulisan, *layout*, dan tema disesuaikan, serta ciri khas rumah sakit dimunculkan dalam *caption*, foto, dan warna. (3) Aspek *connectivity* (Konektivitas), meliputi interaksi dengan audiens dibangun melalui fitur *story* berupa *polling*, tanya jawab, dan elemen partisipatif lainnya serta memakai testimoni dan *reward* untuk meningkatkan interaksi dengan publik. (4) *continuity* (kontinuitas), meliputi *content planning* menggunakan *timeline* dan evaluasi kinerja setiap bulan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Harapan Keluarga menggunakan platform Instagram dengan strategi yang berbasis pada konsep 4C untuk meningkatkan kehadiran dan reputasi mereka dalam ranah komunikasi *online*.

Kata Kunci: *Online Public Relations, Media Sosial, Instagram, Konsep 4C, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Muhamad Ariq Nurhakim: *Online Public Relations Activities through the Management of Instagram Social Media @rsu_harkel (Qualitative Descriptive Study at Harapan Keluarga General Hospital Sumedang Regency)*

One of the online public relations activities conducted by Harapan Keluarga General Hospital is managing its Instagram account. In 2019, the management of Instagram by the Public Relations of Harapan Keluarga General Hospital was still simple and unplanned. Currently, the management of @rsu_harkel Instagram is done with planning and specific strategies. This has led to a significant increase in followers and engagement every month, making Instagram a primary platform for health promotion and education in line with the hospital's vision and mission.

This study aims to explain online public relations activities through the management of the @rsu_harkel Instagram social media conducted by Harapan Keluarga General Hospital using David Armano's 4C concept, consisting of Content, Context, Connectivity, and Continuity.

The research uses a descriptive method with a qualitative approach. The researcher utilizes in-depth interviews, passive participation observation, and documentation to answer research questions and describe the research objectives.

The research results show that the Public Relations of Harapan Keluarga General Hospital has conducted online public relations activities through Instagram social media management with the 4C concept, including (1) Content aspect, involving determining content ideas and the content creation process involving experts. (2) Context aspect, including Instagram being the main social media in Online Public Relations activities, adjusting Instagram strategies to the dominant young and active social media audience, adapting writing format, layout, and theme, and highlighting the hospital's characteristics in captions, photos, and colors. (3) Connectivity aspect, including building audience interaction through story features such as polls, Q&A, and other participatory elements, as well as using testimonials and rewards to enhance interaction with the public. (4) Continuity aspect, including content planning using timelines and evaluating performance every month.

The conclusion of this research is that Harapan Keluarga General Hospital utilizes the Instagram platform with a strategy based on the 4C concept to enhance their presence and reputation in the online space

Keywords: *Online Public Relations, Social Media, Instagram, 4C Concept, Hospital*