

ABSTRAK

Nurul Fatimah Azzahra : Pengelolaan *Digital Public Relations* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Melalui Media Sosial Instagram @dishubjabar

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas perhubungan, perlu menyampaikan berbagai kebijakan terkait perhubungan kepada masyarakat secara cepat. Media sosial Instagram digunakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai media untuk menyebarkan berbagai informasi dan melakukan interaksi dengan publik Sasarannya dengan penggunaan berbagai fitur yang ada dan konten-konten yang menarik seperti *parody*, *games* atau *quiz* yang dapat menarik perhatian publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan *digital public relations* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melalui media sosial Instagram yang disesuaikan dengan konsep yang dikemukakan oleh David Armano yaitu konsep 4 C yang membahas mengenai *content* (konten), *context* (konteks), *connectivity* (konektivitas) dan *continuity* (kontinuitas). Paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai pengelolaan *digital public relations* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melalui media sosial Instagram. Wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif digunakan dalam penelitian ini untuk pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan *digital public relations* melalui media sosial Instagram @dishubjabar, memperhatikan berbagai aspek diantaranya : 1) Aspek konten yang dilakukan dengan empat tahap yaitu penentuan ide konten dengan *brainstorming*, melihat fenomena yang sedang *trend* dan melihat umpan balik dari publik, perencanaan bentuk konten infografis dan videografis serta gaya konten disesuaikan dengan apa yang disukai oleh publik, pembuatan konten menggunakan handphone, kamera dan alat editing foto, video dan audio, serta dilakukannya seleksi konten dengan mengikuti aturan yang berlaku sebelum diposting melalui media sosial Instagram. 2) Aspek konteks yang dilakukan dengan dua tahap yaitu penggunaan media sosial Instagram sebagai media prioritas dalam menyampaikan informasi pada publik dan penggunaan bahasa formal dan non formal yang disesuaikan dengan kontennya. 3) Aspek konektivitas yang dilakukan dengan dua tahap yaitu membuat konten interaktif berupa konten tanya jawab, *giveaway* dan penggunaan fitur Instagram dalam rangka membangun interaksi dengan publik dan melakukan kolaborasi dalam rangka membangun interaksi dengan publik dan meluaskan jangkauan konten. 4) Aspek kontinuitas yang dilakukan dengan dua tahap yaitu membuat konten secara konsisten dengan mengikuti target harian sesuai dengan jadwal konten dan melakukan evaluasi harian dan tahunan agar konten tetap berlangsung.

Kata Kunci : Pengelolaan, *Digital Public Relations*, Media Sosial

ABSTRACT

Nurul Fatimah Azzahra : Management of Digital Public Relations of the West Java Provincial Transportation Service via Social Media Instagram @dishubjabar

The West Java Provincial Transportation Service, as a government agency responsible for transportation, needs to convey various policies related to transportation to the public quickly. Instagram social media is used by the West Java Provincial Transportation Department as a medium to disseminate various information and interact with the target public by using various existing features and interesting content such as parody, games or quiz that can attract public attention.

This research aims to determine the digital public relations management of the West Java Provincial Transportation Service through Instagram social media which is adapted to the concept proposed by David Armano, namely the 4 C concept which discusses content, context, connectivity and continuity. The constructivist paradigm with a qualitative approach and descriptive qualitative methods was used in this research to provide an overview of the digital public relations management of the West Java Provincial Transportation Service via Instagram social media. In-depth interviews and passive participant observations were used in this research for data collection.

The result of this research show that managing digital public relations through the social media Instagram @dishubjabar, pays attention to various aspects including : 1) The content aspect is carried out in four stages, namely determining content ideas through brainstorming, seeing trending phenomena and seeing feedback from the public, planning the form of infographic and videographic content and the style of content is adjusted to what the public likes, creating content using mobile phones, cameras and photo, video and audio editing tools, and selecting content by following the applicable rules before being posted via Instagram social media. 2) The context aspect is carried out in two stages, namely using Instagram social media as a priority media in conveying information to the public and using formal and non-formal language that is adjusted to the content. 3) The connectivity aspect is carried out in two stages, namely creating interactive content in the form of question and answer content, giveaways and using Instagram features in order to build interaction with the public and collaborate in order to build interaction with the public and expand the reach of content. 4) The continuity aspect is carried out in two stages, namely creating content consistently by following daily targets according to the content schedule and conducting daily and annual evaluations so that the content continues.

Keywords : Management, Digital Public Relations, Media Social