ABSTRAK

Lamha Zulfatunisa: *Manajemen Public Relation Program KBB Quick Response Di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat (Studi Deskriptif Pada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung Barat).*

Manajemen *public relations* merupakan salah satu usaha dalam menciptakan hubungan harmonis antara lembaga dengan publiknya melalui program kerja yang positif. Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, membuat program KBB *quick response* sebagai wadah bagi masyarakat Bandung Barat untuk menyampaikan permasalahannya terutama dalam hal pelayanan publik. Program ini dikelola oleh Bagian Humas Setda bersama Seksi Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen *public relations* yang dilakukan Humas Setda bersama Seksi Informasi dan Komunikasi Publik dalam proses pelaksanaan program.

Penelitian ini menggunakan konsep *four step public relations* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom. Terdiri dari empat tahap proses: mendefinisikan masalah atau peluang; perencanaan dan pemrograman; pengambilan tindakan dan komunikasi; dan evaluasi program.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif-kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana proses manajemen *public relations* yang dilakukan oleh Humas Setda bersama Seksi Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Bandung Barat.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan proses manajemen *public relations* program KBB *quick response* yg dilakukan melalui empat tahap. *Pertama,* proses mendefinisikan masalah atau peluang yang dilakukan melalui riset, dan analisis situasi. *Kedua,* proses perencanaan dan pemrograman, terdiri dari penyesuaian dengan tujuan Pemkab Bandung Barat, mengindentifikasi publik, perencanaan, perbaikan dan penyempurnaan, pengadaan *website* dan media sosial, dan penyusunan anggaran program. *Ketiga,* proses pengambilan tindakan dan komunikasi berupa pesan yang disampaikan dalam program, dan pemilihan media *WhatsApp* dalam penggunaan program. Keempat, proses evaluasi program yang dilakukan terdiri dari evaluasi yang dilakukan pada tahap persiapan berupa kelengkapan informasi, tahap pelaksanaan berupa efektivitas program, dan evaluasi yang dilakukan pada tahap efek berupa respon dan tanggapan masyarakat terhadap program.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah masyarakat Bandung Barat merasa terbantu dengan adanya program KBB *quick response*, dilihat dari pengaduan yang masuk beserta tindak lanjutnya, juga reaksi masyarakat atas tindak lanjut tersebut.

Kata Kunci

(Manajemen, *Public Relations*, Program KBB *Quick Response*)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG