

## ABSTRAK

### **Fitria Purnamasari, Pengelolaan Citra Positif Pemerintahan melalui Media Sosial (Analisis Deskriptif Kualitatif Pada Akun *Instagram* Protokol Komunikasi Pimpinan Kota Bandung: @halobandung)**

Protokol Komunikasi Pimpinan merupakan instansi penting pemerintahan yang memberikan informasi mengenai kinerja dan kegiatan yang dilakukan pemerintah Kota Bandung, memperingati hari-hari besar atau bersejarah, bahkan terdapat konten yang bersifat anak muda seperti rekomendasi tempat berkumpul yang nyaman atau tempat kuliner melalui media sosial *Instagram* @halobandung. Jumlah pengikut *Instagram* @halobandung mencapai 135 ribu dengan 13 ribu postingan, mendapatkan 200-800 *likers* dalam setiap postingan bahkan salah satu video mencapai 53.512 tayangan. Hal itu dapat membuat masyarakat mempunyai pandangan baik terhadap Pemerintahan Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses pengelolaan media sosial *Instagram* @halobandung dengan menggunakan empat tahapan yakni identifikasi masalah, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi.

Konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsep manajemen *Public Relation*. Konsep ini dipilih karena relevan dengan tahapan-tahapan yang ditempuh oleh Protokol Komunikasi Pimpinan dalam pengelolaan *Instagram* @halobandung. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme dengan pendekatan interpretif dan metode deksriptif. Data-data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen *Public Relation* yang dilakukan oleh Protokol Komunikasi Pimpinan dalam pengelolaan *Instagram* @halobandung dengan tahap 1) Identifikasi masalah (a) Monitoring Isu (b) Klasifikasi Urgensi 2) Perencanaan (a) Tujuan Perencanaan (b) Rapat Agenda Setting (c) Teknik Pembuatan Konten 3) Aksi dan Komunikasi (a) Informasi (b) Target Sasaran (c) *Caption* (d) Jadwal Posting 4) Evaluasi (a) Tujuan Evaluasi (b) Melihat Insight (c) Rapat Bulanan (d) Meningkatkan *Engagement*

Berdasarkan hasil temuan penelitian, disimpulkan bahwa Protokol Komunikasi Pimpinan telah melakukan pengelolaan *Instagram* @halobandung sesuai dengan tahapan dalam konsep Manajemen *Public Relation*.

**Kata kunci:** Manajemen *Public Relation*, Protokol Komunikasi Pimpinan, pengelolaan *Instagram* @halobandung.

## ABSTRACT

**Fitria purnamasari, Fitria purnamasari, management of positive images of the government through social media (qualitative descriptive analysis on the Instagram Protokol Komunikasi Pimpinan @halobandung)**

*Protokol Komunikasi Pimpinan is an important government institute that provides information about performance and activities of the Bandung's government, to commemorate big or historic days, and even there are content such as recommendations for comfortable gathering places or culinary spots through social media Instagram @halobandung. @halobandung number of Instagram followers is 135th thousand with 13rd thousand posts, containing 200-800 likes in each post, and even one video has 53,512 impressions. All of that things make people have a good view of the Bandung city's government.*

*The study aims to illustrate the process of managing social media Instagram @halobandung using the four stages of Identify the problem, planning, action and communication, and also evaluation.*

*The concept used in this study is Public Relation management. This concept was chosen because it is relevant to the stages taken by the Protokol Komunikasi Pimpinan in the management of Instagram @halobandung. The paradigm used is the paradigm of constructivism with interpretive approach and descriptive method. The research data was collected through in-depth interviews.*

*The results of the study indicate that Public Relations management carried out by Protokol Komunikasi Pimpinan in managing Instagram @halobandung in stages: 1) Identify the problem (a) monitoring issue (b) Urgency classification 2) planning (a) Planning purposes (b) meeting agenda setting (c) Content making techniques 3) action and communication (a) information (b) a target (c) Caption (d) Post schedules 4) evaluation (a) Evaluate purpose (b) Seeing insight (c) A monthly meeting (d) Increasing engagement*

*Based on the findings of the study, it concludes Protokol Komunikasi Pimpinan has been implementing @halobandung according to the steps in the concept of Public Relations management.*

**Key words:** *Public Relations Management, Protokol Komunikasi Pimpinan, Instagram Management @halobandung.*