

ABSTRAK

Mutiara Cendekia Sandyakala: *Strategi Mempertahankan Citra Positif Melalui Akun Media Sosial Facebook (Studi Deskriptif Pada Humas Pemerintah Kota Sukabumi Jl.R.Syamsudin SH No.25)*

Bidang Humas Pemerintah Kota Sukabumi merupakan salah satu bidang dalam pemerintahan kota Sukabumi yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan masyarakat dalam hal informasi dan komunikasi. Strategi yang memang dilakukan selama ini adalah dengan membentuk sebuah citra yang positif dari masyarakat kepada kota Sukabumi. Masyarakat Kota Sukabumi sebelumnya menganggap bahwa humas Pemerintah Kota Sukabumi kurang aktif dalam memberikan berbagai informasi kota dan menganggap bahwa humas Pemerintah Kota Sukabumi kurang memiliki berbagai kegiatan kehumasan yang pada akhirnya lahirlah rasa ketidakpercayaan masyarakat kepada humas Pemerintah Kota Sukabumi yang berujung pada penurunan citra. Oleh karena itu, akun media sosial *facebook* sangat menjadi solusi bagi humas Pemerintah Kota Sukabumi dalam menunjukkan keaktifan dan eksistensinya. Media sosial *facebook* dipilih mengingat sekarang makin banyak konsumen yang tersambung dengan media sosial yang telah menjadi kebutuhan primer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Sukabumi dalam merancang strategi mempertahankan citra positif dengan memanfaatkan media sosial *facebook*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi pasipatorik pasif. Penelitian ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah: menentukan lokasi penelitian, menentukan metode penelitian, menentukan pemilihan informan, menentukan jenis dan sumber data, menentukan teknik pengumpulan data, dan akhirnya mengolah dan menganalisis data.

Penelitian ini menggunakan konsep Poses Operasionalisasi *Public Relations* dimana dalam konsep ini digunakan 4 tahap *public relations* untuk mencapai hasil yang tinggi dalam kegiatan *public relations* yaitu, 1. *fact finding*, 2. *Communicating*, 3. *Planning*, 4. *Evaluation*.

Berdasarkan temuan ini dapat disimpulkan bahwa Humas Pemerintah Kota Sukabumi dapat mempertahankan citra positifnya dengan memanfaatkan media sosial *facebook*, dalam akun *facebook* tersebut Humas Pemerintah Kota Sukabumi dapat mengetahui respon positif yang diberikan masyarakat melalui *like* dan *comment* didalam postingan yang telah diupload oleh admin. *Like* dan *comment* tersebut sangat membantu Humas Pemerintah Kota Sukabumi dalam mengetahui sejauh mana peningkatan citra positif Humas Pemerintah Kota Sukabumi dimata masyarakat Kota Sukabumi sehingga dapat selalu bertahan.