

ABSTRAK

Aulia Robbaniyah : Pengelolaan Media Sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam Diseminasi Informasi (Studi Deskriptif Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung)

Diseminasi informasi merupakan salah satu kegiatan penting yang perlu dilakukan oleh sebuah lembaga dalam memberikan informasi kepada publiknya, diseminasi informasi ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan media internet atau dapat disebut sebagai *cyber public relations*. *Cyber public relations* diterapkan oleh divisi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk melaksanakan diseminasi informasi kepada masyarakat Kota Bandung melalui pengelolaan media sosial *instagram* dan *twitter* sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 1340 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang membahas mengenai informasi dan dokumentasi publik daerah sifatnya terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna, kecuali informasi dan dokumentasi yang sifatnya ketat, terbatas dan rahasia.

Penelitian ini bertujuan mengetahui aktivitas pengelolaan media sosial dengan mengacu pada empat tahapan *public relations* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center dan Broom yaitu pada tahapan pertama terdapat pencarian fakta, tahapan kedua perencanaan kegiatan, tahapan ketiga pelaksanaan kegiatan dan yang terakhir adalah evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif pendekatan analisis deskriptif dengan dibantu data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pengelolaan media sosial Dinas Kesehatan Kota Bandung selaras dengan 4 tahapan *public relations* yaitu, pada tahap pertama pengelolaan media sosial dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota, pemenuhan pelayanan publik dan besar pengaruh media sosial bagi masyarakat. Tahap kedua perencanaan dilakukan dengan penetapan tujuan melalui pimpinan, analisa kebutuhan masyarakat dan pencarian informasi. Tahap ketiga adalah pelaksanaan, tahapan ini dilakukan dengan pencarian informasi, mengolah data dan informasi menjadi infografis, diseminasi informasi melalui *instagram* dan *twitter*, menjawab umpan balik masyarakat dan monitoring media sosial. Tahap terakhir evaluasi dilakukan dengan melihat keluhan masyarakat, analisa sederhana, tindak lanjut masalah dan perbaikan pelayanan publik.

Kata Kunci : Pengelolaan Media Sosial, Diseminasi Informasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Aulia Robbaniyah: *Social Media Management of Dinas Kesehatan Kota Bandung in Information Dissemination (Public Relations Deskriptive Study of Bandung City Health Office)*

Dissemination of information is one of the important activities that need to be carried out by an institution in providing information to its public, the dissemination of this information can be done by utilizing internet media or can be called cyber public relations. Cyber public relations is applied by the Public Relations Division of the Bandung City Health Office to carry out the dissemination of information to the people of Bandung City through the management of instagram and twitter social media in accordance with Mayor Regulation No. 1340 of 2017 concerning Guidelines for Managing Information and Documentation Services in the Bandung City Government Environment which discusses information and documentation of the public area is open and accessible to every user, except for information and documentation that is strict, limited and confidential.

This research aims to find out social media management activities by referring to the four stages of public relations proposed by Cutlip, Center and Broom, namely in the first stage there is fact-finding, the second stage of activity planning, the third stage of activity implementation and the last is the evaluation of activities that have been carried out.

This research uses the constructivism paradigm with qualitative research methods descriptive analysis approaches with the help of primary and secondary data and data collection techniques with interviews and observations.

The results of this study show that the social media management activities of the Bandung City Health Office are in line with the 4 stages of public relations, namely, in the first stage of social media management carried out based on the Mayor's Regulation, the fulfillment of public services and the large influence of social media for the community. The second stage of planning is carried out by setting goals through leadership, analysis of community needs and information search. The third stage is implementation, this stage is carried out by searching for information, processing data and information into infographics, dissemination of information through Instagram and Twitter, answering community feedback and monitoring social media. The last stage of evaluation is carried out by looking at community complaints, simple analysis, follow-up problems and improvements to public services.

Keywords: *Social Media Management, Information Dissemination, Public Service.*