

ABSTRAK

Kirana Ayu Cempaka: Pengelolaan Digital PR Melalui Instagram @dinkeskota.bdg dalam menyebarkan informasi di masa pandemi (Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung)

Kemajuan teknologi yang memanfaatkan media digital di dalam melakukan penyebaran informasi menjadikan seluruh praktisi PR yang berada di berbagai instansi harus bersaing untuk menyusun strategi pendekatan komunikasi yang lebih ramah, agar publik lebih mudah menerimanya. Terutama pada masa pandemi covid-19 segala aktivitas menjadi sangat terbatas hingga sulit untuk dapat menerima informasi secara langsung, sementara kebutuhan publik akan Informasi semakin meningkat. Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan media sosial untuk melakukan penyebaran informasi yaitu Dinas Kesehatan Kota Bandung. Melalui media sosial instagram, proses penyebaran informasi dan pelayanan publik dapat berjalan lebih inovatif, efisien dan efektif sehingga lebih mudah dalam menjangkau publik secara luas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan digital PR melalui instagram @dinkeskota.bdg dalam menyebarkan informasi di masa pandemi yang mengacu terhadap konsep *The Circular Model of Some for Social Communication* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell dan terdiri dari empat tahap, yakni : tahap *share* (membagikan), *optimize* (mengoptimalkan), *manage* (mengelola), dan *engage* (melibatkan).

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung sudah menjalankan pengelolaan digital PR melalui instagram @dinkeskota.bdg sesuai dengan konsep *The Circular Model of Some for Social Communication* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell dengan indikator sebagai berikut : (1) Tahap tahapan *share* (membagikan); menentukan target sasaran (*participate*), melakukan proses penyusunan konten (*connect*), dan membangun kepercayaan publik (*build trust*). (2) Tahap *optimize* (mengoptimalkan); bekerja sama dengan lembaga lain yang memiliki *engage* tinggi, merencanakan strategi penyampaian pesan, dan melakukan pemilihan waktu publikasi konten. (3) Tahap *manage* (mengelola); mengatasi keluhan secara cepat, melakukan media monitoring dan evaluasi. (4) Tahap *engage* (melibatkan); *fast responses* (merespon cepat) dan memposting kembali konten *followers*.

Kata Kunci : Pengelolaan, Digital Public Relations, Instagram, Penyebaran Informasi, Pandemi.

ABSTRACT

Kirana Ayu Cempaka: *Digital PR Management Through Instagram @dinkeskota.bdg in disseminating information during the pandemic (Descriptive Qualitative Study on Public Relations of the Bandung City Health Office)*

Technological advances that utilize digital media in disseminating information make all PR practitioners in various agencies have to compete to develop a more friendly communication approach strategy, so that the public more easily accepts it. Especially during the COVID-19 pandemic, all activities have become very limited, making it difficult to receive information directly, while the public's need for information is increasing. One of the government agencies that use social media to disseminate information is the Bandung City Health Office. Through social media Instagram, the process of disseminating information and public services can run more innovatively, efficiently and effectively so that it is easier to target the wider public.

This study aims to determine the management of digital PR through Instagram @dinkeskota.bdg in disseminating information during a pandemic which refers to the concept of The Circular Model of Some for Social Communication proposed by Regina Luttrell and consists of four stages, namely: the share stage, optimize (optimize), manage (manage), and engage (involve).

This research uses constructivism paradigm with a qualitative approach. The method used is qualitative descriptive method with data collection techniques through observation and in-depth interviews.

The results showed that the Public Relations of the Bandung City Health Office had implemented digital PR management through Instagram @dinkeskota.bdg in accordance with the concept of The Circular Model of Some for Social Communication proposed by Regina Luttrell with the following indicators: (1) The share stage ; determine the target audience (participate), carry out the process of compiling content (connect), and build public trust (build trust). (2) optimize stage (optimize); collaborating with other institutions that have high engagement, planning message delivery strategies, and selecting content publication times. (3) Stage manage (manage); resolve complaints quickly, conduct media monitoring and evaluation. (4) the engage stage (involving); fast responses (responding quickly) and reposting followers' content.

Keywords: *Management, Digital Public Relations, Instagram, Information Dissemination, Pandemic.*