

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi Humas LLDIKTI Wilayah 3 DKI Jakarta Melalui Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 (Studi Analisis Deskriptif Kualitatif Pada Akun Instagram @humas.lldikti3)” yang bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Humas LLDIKTI Wilayah 3 DKI Jakarta Melalui Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 melalui lima tahap yakni: pelacakan & pemantauan, pendistribusian pesan, optimasi konten, *engagement*, dan pengukuran pencapaian, dalam Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Computer Mediated Communication (CMC)*, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan pengumpulan data dengan kepustakaan, *internet searching*, dokumentasi serta wawancara yang dilakukan secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas LLDIKTI Wilayah 3 DKI Jakarta sudah mengikuti konsep yang ada namun strategi tersebut belum dilakukan secara maksimal karena *engagement* dengan *followers* belum terlihat baik

**Katakunci:** *social media strategy wheel*, Instagram, Humas.

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Communication Strategy for Public Relations LLDIKTI Region 3 DKI Jakarta Through Instagram in Improving Service Quality during Covid-19 Pandemic (Qualitative Descriptive Analysis Study on Instagram Account @humas.lldikti3)" which aims to determine the Communication Strategy for Public Relations LLDIKTI Region 3 DKI Jakarta Through Instagram In improving Service Quality during Covid-19 Pandemic through five stages, namely: monitoring, message distribution, content optimization, engagement, and measurement. The theory used in this research is Computer Mediated Communication (CMC), using qualitative descriptive methods of data collection with literature, internet searches, documentation and in-depth interviews. The results showed that Public Relations LLDIKTI Region 3 DKI Jakarta had followed the existing concept but the strategy had not been carried out optimally because engagement with followers did not look good.*

**Keywords :** *social media strategy wheel, Instagram, Humas.*

## **RINGKESAN**

*Panalungtikan ieu judulna "Strategi Komunikasi Humas LLDIKTI Wewengkon 3 DKI Jakarta Ngagunaken Media Sosial Instagram Dina Ngaronjatkeun Kualitas Layanan Nalika Pandemi Covid-19 (Studi Analisis Deskriptif Kualitatif Dina Akun Instagram @humas.lldikti3)" anu tujuanna pikeun mikanyaho Strategi Komunikasi Humas LLDIKTI Wewengkon 3 DKI Jakarta Ngagunakeun Media Sosial Instagram Dina Ngaronjatkeun Kualitas Layanan Nalika Pandemi Covid-19 nu ditaliti tina lima tahap nyaeta: palacakan jeung pangawasan, distribusi pesen, optimasi konten, palibatan, sareng pangukuran prestasi, Teori dina panalungtikan ieu ngagunakeun Computer Mediated Communication (CMC), anu ngagunakeun padika deskriptif kualitatif, tehnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaeta kepustakaan, internet searching, dokumentasi jeung wawancara. Hasil tina panalungtikan ieu nunjukkeun yen Humas LLDIKTI Wewengkon 3 DKI Jakarta parantos nurutan konsep nu aya, tapi strategi eta acan dilaksanakeun sacara optimal sabab palibatan jeung pangikut akun acan katempo alus.*

**Sanggem kunci :** *social media strategy wheel, Instagram, Humas.*