

## ABSTRAK

Pengelolaan media sosial perlu adanya strategi dalam mengelolanya, karena hal ini menjadi salah satu faktor untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan tentunya menjadi citra positif di masyarakat akan apa yang di informasikan melalui media sosial. Internet telah membuat pelaku *public relations* juga memanfaatkan media *online* karena media ini memang sudah tidak dapat dihindarkan. Pengelolaan sosial media menjadi sangat penting bagi instansi perusahaan atau pemerintah yang memiliki sosial media untuk memberikan informasi mengenai berbagai kegiatan atau informasi umum yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori *excellent*. Teori *excellent* juga merupakan teori yang menjelaskan bentuk ideal dari peran *public relations* di dalam perusahaan. Teori *Excellent* yang digunakan yaitu Model *Two-Way Symetric*. Model *two-way symetric* memungkinkan *public relations* bekerja berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan informasi, ekualitas, berorientasi publik, saluran komunikasi.

Subjek penelitian ini berupa konten media sosial Instagram dan staf *public relations* dari Pemkab Bandung yang menjadi admin pada Instagram @BandungPemkab. Objek penelitian ini adalah beberapa postingan Instagram @BandungPemkab. Metode penelitian ini kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini menggunakan paradigma Post-Positivistik. Prosedur pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil dalam penelitian ini yaitu Keterbukaan Informasi yang dilakukan *public relations* Pemkab Bandung melalui media sosial Instagram @bandungpemkab sudah baik. Ekualitas pada *public relations* dalam menghadapi keberagaman publik di Pemkab Bandung melalui media sosial Instagram @bandungpemkab sudah dijalankan dengan baik. Orientasi publik dari *public relations* di Pemkab Bandung melalui media sosial Instagram @bandungpemkab sudah baik namun masih terlihat satu arah. Akun Instagram @BandungPemkab digunakan sebagai saluran komunikasi dalam menjalankan peran *public relations* di Pemkab Bandung juga dijalankan sesuai dengan kebutuhan informasi bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** Media Sosial, Instagram, Media Informasi Publik

## **ABSTRACT**

*Social media management needs a strategy in managing it, because this is one of the factors in providing useful information for the community and of course a positive image in society about what is informed through social media. The internet has made public relations actors also take advantage of online media because this media is unavoidable. Social media management is very important for companies or government agencies that have social media to provide information about various activities or general information needed by the community.*

*This study uses Excellent theory. Excellent theory is also a theory that explains the ideal form of the role of public relations within the company. The Excellent theory used is the Symmetric Two-Way Model. The symmetrical two-way model allows public relations to work based on the principles of information openness, equality, public orientation, communication channels.*

*The subject of this research is Instagram social media content and public relations staff from the Bandung Regency Government who are admins on Instagram @BandungPemkab. The object of this research is several Instagram posts @BandungPemkab. This research method is qualitative with descriptive study. This study uses a Post-Positiveistic paradigm. Data collection procedures namely Observation, Interview and Documentation.*

*The results of this study are information disclosure carried out by Bandung Regency Government public relations through Instagram @bandungpemkab social media which is good. Equality in public relations in dealing with public diversity in the Bandung Regency Government through Instagram @bandungpemkab social media has been well implemented. The public orientation of public relations in the Bandung Regency Government through the social media Instagram @bandungpemkab has been good but it still looks one way. The @BandungPemkab Instagram account is used as a communication channel in carrying out the role of public relations in the Bandung Regency Government which is also carried out according to the information needs of the community.*

**Keywords:** *Social Media, Instagram, Public Information Media*

## RINGKESAN

Manajemén média sosial butuh strategi dina ngokolakeunana, sabab ieu téh salah sahiji faktor dina méré informasi anu mangpaat pikeun masarakat sarta tangtuna citra anu positif di masarakat ngeunaan naon anu diinformasikeun ngaliwatan média sosial. Internét ngajadikeun aktor humas ogé ngamangpaatkeun média online sabab média ieu teu bisa dihindari. Manajemén média sosial penting pisan pikeun pausahaan atawa instansi pamaréntah anu miboga média sosial pikeun méré informasi ngeunaan rupa-rupa kagiatan atawa informasi umum anu diperlukeun ku masarakat.

Ieu panalungtikan ngagunakeun téori Excellent. Téori anu saé ogé mangrupikeun téori anu ngajelaskeun bentuk idéal peran humas dina perusahaan. Tiori Unggul anu dipaké nyaéta Modél Dua Arah Simétri. Modél dua arah simetris ngamungkinkeun humas digawekeun dumasar kana prinsip kabuka informasi, sarua, orientasi umum, saluran komunikasi.

Subjek dina ieu panalungtikan nya éta eusi média sosial Instagram jeung staf humas ti Pamaréntah Kabupatén Bandung anu jadi admin di Instagram @BandungPekab. Obyék dina ieu panalungtikan nya éta sababaraha postingan Instagram @BandungPekab. Méthode ieu panalungtikan kualitatif jeung deskriptif. Ieu panalungtikan ngagunakeun paradigma Post-Positiveistic. Prosedur ngumpulkeun data nya éta Observasi, Wawancara jeung Dokuméntasi.

Hasil tina ieu panalungtikan nya éta panyingkepan informasi anu dilaksanakeun ku Humas Pamaréntah Kabupatén Bandung ngaliwatan média sosial Instagram @bandungpekab anu alus. Kasaruaan dina humas dina ngungkulan karagaman masarakat di Pekab Bandung ngaliwatan média sosial Instagram @bandungpekab geus dilaksanakeun kalawan hadé. Orientasi Humas di Pekab Bandung ngaliwatan média sosial Instagram @bandungpekab geus alus tapi masih kénéh saarah. Akun Instagram @BandungPekab dijadikeun saluran komunikasi dina ngalaksanakeun peran humas di Pekab Bandung anu ogé dilaksanakeun luyu jeung kabutuhan informasi masarakat.

**Konci:** Média Sosial, Instagram, Média Informasi Publik