

## ABSTRAK

### PENGELOLAAN AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @SURABAYA OLEH HUMAS PEMKOT SURABAYA

Kebutuhan akan informasi merupakan sebuah tuntutan hidup setiap individu. Manusia memiliki keterikatan dalam upaya pemenuhan dan pencapaian kepuasan akan kebutuhan informasi. Pemanfaatan internet berdasarkan gaya hidup menunjukkan bahwa 87,13% masyarakat Indonesia mengakses media sosial di internet. Data statistik pengguna media sosial juga memperkuat Humas Pemkot Surabaya untuk menggunakan media sosial sebagai alat berkomunikasi dan penyebarluasan informasi kepada publik. Penelitian ini melihat bagaimana pengelolaan media sosial Instagram @surabaya oleh Humas Pemkot Surabaya. Menggunakan teori *non profit organization*, media sosial dan Instagram. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *in-depth interview* ke pihak pengelola akun Instagram @surabaya, pengguna Instagram @surabaya dan ahli media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Instagram @surabaya menggunakan 4 unsur media sosial yakni *context* yang merupakan format konten variatif, *communication* yakni penggunaan bahasa, *collaboration* yang merupakan bentuk kerjasama dengan komunitas, dan *connection* yakni interaksi yang dibangun dengan khalayak, sehingga konten yang dihasilkan informatif.

**Kata Kunci:** Humas, Media Sosial, Instagram.