

ABSTRAK

PENGELOLAAN AKUN INSTAGRAM @PDAMSURYASEMBADA OLEH HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Memasuki era industri 4.0 dan *marketing* 4.0, teknologi informasi semakin cepat maju dan bervariasi. Salah satunya yaitu dengan mudahnya akses ke segala sesuatu melalui internet untuk mencari informasi maupun hiburan. Di Indonesia, pengguna internet bertambah cukup pesat yaitu sebanyak 8,9% dalam dua tahun. Dalam kesempatan ini, para perusahaan ikut beradaptasi dalam penyampaian informasi kepada publik melalui media sosial sebagai salah satu hasil perkembangan industri 4.0. Media sosial adalah sebuah tempat dimana penggunanya dapat berinteraksi. Hal ini dipraktikkan oleh Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang menyampaikan informasi terkait jasa yang ditawarkan serta berinteraksi dengan publik lewat media sosial. Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menjalankan kegiatan komunikasi untuk merepresentasikan citra perusahaannya melalui konten yang dibuat di media sosial. Media sosial yang digunakan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya yang akan diteliti di penelitian ini yaitu Instagram. Di dalam Instagram, terdapat fitur-fitur seperti mengunggah foto, IGTV, Tagar, Instagram Story, IG Live, *Highlights*, dan masih banyak lagi. Sejak menggunakan Instagram sebagai media *Digital Public Relations*, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya semakin mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga masyarakat semakin mudah menyampaikan aspirasi dan keluhannya kepada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengelolaan media sosial *Instagram @pdamsuryasembada* dengan menggunakan unsur 4C (*context, communication, collaboration, connection*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur dengan metode *in-depth interview* dan studi dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram *@pdamsuryasembada* menggunakan 7C's PR *Communication*

Kata Kunci: *Digital Public Relations*, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Instagram

ABSTRACT

INSTAGRAM MANAGEMENT STRATEGY OF @PDAMSURYASEMBADA BY PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA PUBLIC RELATIONS

Entering the industrial era 4.0 and marketing 4.0, information technology is getting faster and more varied. One of them is easy access to everything through the internet to find information and entertainment. In Indonesia, internet users are growing quite rapidly, namely as much as 8.9% in two years. On this occasion, companies are adapting in delivering information to the public through social media as one of the results of the development of industry 4.0. Social media is a place where users can interact. This is practiced by the Public Relations of PDAM Surya Sembada, Surabaya City, who conveys information related to the services offered and interacts with the public through social media. Public Relations PDAM Surya Sembada Surabaya City carries out communication activities to represent its company image through content created on social media. The social media used by Public Relations of PDAM Surya Sembada Surabaya which will be examined in this study is Instagram. In Instagram, there are features such as uploading photos, IGTV, hashtags, Instagram stories, IG Live, Highlights, and many more. Since using Instagram as a Digital Public Relations medium, PDAM Surya Sembada City of Surabaya has made it easier to convey information to the public and it is also easier for the public to convey their aspirations and complaints to PDAM Surya Sembada City of Surabaya. The purpose of this study was to determine the process of managing Instagram @pdamsuryasembada social media using the 4C elements (context, communication, collaboration, connection). This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. The data collection technique used in this research is structured interview with in-depth interview method and document study. The results of this study indicate that the management of the Instagram account @pdamsuryasembada uses 7C's PR Communication.

Keywords: Digital Public Relations, PDAM Surya Sembada Surabaya City, Instagram