

ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN WEBSITE DAN INSTAGRAM SEBAGAI BENTUK PELAYANAN INFORMASI BAGI HUMAS DI POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG (POLINELA)

Oleh

Aurellia Ditha Azzahra

Hubungan masyarakat (Humas) merupakan bidang dari suatu organisasi yang memegang peran penting dan sangat dibutuhkan untuk membangun image yang positif salah satunya untuk suatu lembaga pendidikan. Pesatnya teknologi yang ada saat ini telah mendesak humas untuk dapat beradaptasi dengan pelayanan informasi menggunakan teknologi maju yang ada dengan menerapkan *Electronic Public Relations (E-PR)*. Tentunya, tidak semua organisasi maupun lembaga siap dengan adanya hal tersebut. Disisi lain, PR memiliki tugas untuk menyebarkan informasi kepada publik eksternal untuk menambahkan citra positif dan memberikan layanan informasi.

Tugas akhir ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui berbagai layanan serta pengelolaan konten pada *Website* dan *Instagram* yang digunakan oleh humas Polinela dalam pelayanan informasi. Penulis menggunakan metode observasi, wawancara dengan staf humas Polinela, serta studi kepustakaan untuk pengumpulan data.

Hasil menunjukkan bahwa (1) pada pemanfaatan *Website* sebagai media pelayanan informasi, humas Polinela telah mewujudkan *E-PR* sekaligus sebagai media promosi, (2) pada pemanfaatan *Instagram*, humas Polinela menggunakan media tersebut untuk meningkatkan layanannya dengan mempublikasi informasi via foto, video, suara. Kolom komentar dan fitur *Direct Message (DM)* pada *Instagram* telah menghidupkan komunikasi dua arah humas Polinela dengan publik.

Kata kunci: Humas, *Website*, *Instagram*, *E-PR*, *Four Step Public Relations*