

## ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu program pemerintah dalam menyediakan pelayanan kebutuhan air bersih diberlakukan pada tahun 1979 dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meda Kabupaten Sumedang dibentuk dan mulai mendistribusikan air bersih sejak 20 Maret 1985 dengan tujuan menyediakan pelayanan kebutuhan air bersih di wilayah Kabupaten Sumedang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Pemanfaatan *Digital Public Relations* oleh Bagian Humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meda Kabupaten Sumedang : Studi Deskriptif Kegiatan Humas Dalam Menggunakan Media Sosial *Instagram* dan *Facebook*” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan kegiatan humas dengan menerapkan *output Relasi*, *Reputasi* dan *Relevansi* pada humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meda Kabupaten Sumedang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian studi deskriptif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan, sedangkan teknik keabsahan data yang digunakan adalah uji kredibilitas dengan teknik triangulasi. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Humas, Verifikasi data dan Rekening Pelanggan dan *staf* humas.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Humas perusahaan dalam menerapkan *output relasi* pada kegiatannya adalah dengan menyediakan pelayanan dalam kebutuhan informasi dan pelaporan dengan menyediakan nomor kontak yang dapat di hubungi termasuk di setiap cabang wilayah dan disediakan di media sosial *Instagram* dan *Facebook*. (2) Dalam menerapkan *output reputasi* dalam kegiatan humas dengan memanfaatkan *Digital Public Relations*, humas perusahaan melakukan edukasi dan himbauan kepada pelanggan terkait penggunaan air bersih dan melakukan konsistensi dalam menjalankan program-program humas. (3) Kegiatan humas dalam memanfaatkan *Digital Public Relations* dengan menerapkan *output relevansi* adalah dengan mengunggah konten-konten informasi, kegiatan humas dan perusahaan serta himbauan penggunaan air bersih melalui media sosial *Instagram* dan *Facebook* milik perusahaan.

**Kata Kunci :** Humas digital, Kegiatan humas, Pemanfaatan Humas Digital

## ABSTRAC

*The Regional Drinking Water Company (PDAM) as one of the government programs in providing clean water services was enacted in 1979 and the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Medal of Sumedang Regency was formed and began distributing clean water since March 20, 1985 with the aim of providing services for water needs clean area in Sumedang Regency.*

*This research was conducted to find out "Utilization of Digital Public Relations by the Public Relations Section at the Regional Water Company (PDAM) Tirta Medal, Sumedang Regency: Descriptive Study of Public Relations Activities in Using Social Media Instagram and Facebook". the output of Relations, Reputation and Relevance on the Public Relations of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Medal, Sumedang Regency.*

*The method used in this study is a qualitative method with a descriptive study type of research, with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The data analysis technique used in this research is data reduction, data presentation and conclusion, while the data validity technique used is the credibility test with triangulation technique. Sources of information in this study are the Head of Sub-Division of Public Relations, Verification of data and customer accounts and public relations staff.*

*The results of this study are (1) the company's public relations in implementing the relationship output in its activities is to provide services in information and reporting needs by providing contact numbers that can be contacted including in each regional branch and provided on Instagram and Facebook social media. (2) In implementing the output of reputation in public relations activities by utilizing Digital Public Relations, the company's public relations carries out education and appeals to customers regarding the use of clean water and performs consistency in carrying out public relations programs. (3) Public relations activities in utilizing Digital Public Relations by implementing relevance outputs are by uploading information content, public relations and company activities as well as appeals for the use of clean water through the company's Instagram and Facebook social media.*

**Keywords:** *Digital Public Relations, Public Relations Activities, Utilization of Digital Public Relations*