

ABSTRAK

Penelitian skripsi ini membahas tentang “Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat Dalam Meningkatkan Informasi Melalui *Content*.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana mengenalkan Aplikasi Sapawarga kepada masyarakat Jawa Barat dengan dikelola oleh Diskominfo Jabar. Sapawarga dalam membangun *branding content* pada akun *Instagram* @diskominfojabar & @sapawarga_jabar upaya yang dilakukan humas Diskominfo Jabar dalam menghadapi tantangan-tantangan untuk mempertahankan *branding*, dan penggunaan *Instagram* sebagai media untuk *branding* Diskominfo Jabar & Aplikasi Sapawarga. Dengan adanya Aplikasi Sapawarga ini maka Jawa Barat memiliki tempat layanan pengaduan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi; penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai pendekatan analisis datanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tantangan yang dihadapi dalam membangun *branding* pada akun *Instagram* @diskominfojabar dan @sapawarga_jabar terkait kesadaran pada citra dan responsivitas pengikut diperlukan perencanaan konten yang kreatif dan konsisten, selain itu juga diperlukan waktu dan dedikasi yang signifikan untuk akun *Instagram* @diskominfojabar. (2) Upaya menginformasikan Aplikasi Sapawarga di @sapawarga_jabar dalam mengatasi tantangan-tantangan untuk mempertahankan *branding* dengan membangun identitas mereknya dan memanfaatkan konsep *BrandEquity*, terutama bagian loyalitas merek melalui pendekatan pribadi dengan masyarakat khususnya Jawa Barat, menciptakan sesuatu yang memudahkan untuk diakses semua orang, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan ikatan emosional yang kuat. (3) Penggunaan media sosial *Instagram* sebagai media yang digunakan untuk *branding* dianggap efektif dalam mengikuti dinamika perkembangan zaman yang semakin cepat, mengidentifikasi *trend* dan isu baru dalam media sosial.

Kata Kunci : Branding, MEDIA, *Content*, *Instagram*, Aplikasi Sapawarga

ABSTRACT

This research discusses “The Role of Public Relations of the Communication and Informatics Office of West Java Province on the Information Through Content”. The purpose of this research is to find out about how to introduce the Sapawarga Application to the people of West Java by being managed by Diskominfo Jabar. Sapawarga in building branding content on Instagram accounts @diskominfojabar & @sapawarga_jabar efforts made by Diskominfo Jabar public relations in facing challenges to maintain branding, and the use of Instagram as a medium for branding Diskominfo Jabar & Sapawarga applications. With this Sapawarga Application, West Java has a public complaint service place.

Using a case study approach, this research collected data through observation, in-depth interviews, and documentation; this research is qualitative. This research uses data reduction, data presentation, and conclusion drawing as its data analysis approach.

The results showed that (1) The challenges faced in building branding on the @diskominfojabar and @sapawarga_jabar Instagram accounts related to image awareness and follower responsiveness required creative and consistent content planning, as well as significant time and dedication for the @diskominfojabar Instagram account. (2) Efforts to inform the Sapawarga Application on @sapawarga_jabar in overcoming challenges to maintain branding by building its brand identity and utilizing the BrandEquity concept, especially the brand loyalty section through a personal approach with the community, especially West Java, creating something that is easy for everyone to access, which ultimately increases loyalty and strong emotional ties. (3) The use of Instagram social media as a medium used for branding is considered effective in following the dynamics of the fast-paced times, identifying new trends and issues in social media.

Keywords: Branding, MEDIA, Content, Instagram, Sapawarga Application.