

ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintahan menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi publik di era digital. Instagram sebagai platform berbasis visual dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi secara cepat, interaktif, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen produksi konten Instagram sebagai media informatif pada Dinas Pendidikan Kota Bandung. Fokus penelitian meliputi analisis proses manajemen produksi konten, analisis faktor pendukung dan penghambat, serta analisis cara menilai keberhasilan konten yang dipublikasikan melalui akun Instagram resmi @bdg.disdik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan informan pendukung, observasi terhadap aktivitas pengelolaan konten Instagram, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model Miles dan Huberman. Kerangka analisis penelitian ini mengacu pada siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai pendekatan untuk memahami alur manajemen produksi konten secara sistematis dalam perspektif komunikasi publik digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen produksi konten Instagram Dinas Pendidikan Kota Bandung telah berjalan secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan produksi, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan yang selaras dengan siklus PDCA. Konten dibedakan menjadi dua jenis, yaitu konten liputan kegiatan dan konten inisiatif humas, dengan alur produksi yang berbeda pada masing-masing jenisnya. Faktor pendukung utama meliputi pembagian tugas yang jelas, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan pimpinan dan kemudahan akses terhadap kegiatan dinas. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan dinamika kondisi lapangan yang menuntut fleksibilitas tinggi dari tim humas. Keberhasilan konten dinilai melalui dua pendekatan yang saling melengkapi, yaitu pendekatan kuantitatif berbasis data Instagram *Insights* dan pendekatan kualitatif berupa pengamatan terhadap perubahan sikap serta partisipasi aktif audiens. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan media sosial instansi pemerintah serta memperkaya kajian komunikasi digital di sektor publik.

Kata kunci: manajemen produksi konten, Instagram, komunikasi publik, instansi pemerintah, PDCA.

ABSTRACT

The use of social media by government institutions has become an essential part of public communication strategies in the digital era. Instagram, as a visually oriented platform, is utilized to deliver information quickly, interactively, and in an easily understood manner to the public. This study aims to analyze the management process of Instagram content production as an informative medium at the Bandung City Department of Education. The focus of this research includes the analysis of the content production management process, the analysis of supporting and inhibiting factors, and the analysis of methods used to evaluate content effectiveness published through the official Instagram account @bdg.disdik. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include in-depth interviews with key and supporting informants, observation of Instagram content management activities, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing based on the Miles and Huberman model. The analytical framework of this research is based on the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Action) as an approach to examine the content production management process systematically within the perspective of digital public communication. The findings indicate that the Instagram content production management at the Bandung City Department of Education has been implemented in a structured manner through planning, production, evaluation, and follow-up improvement stages in alignment with the PDCA cycle. Content is categorized into two types, namely coverage content and public relations initiative content, each with a distinct production workflow. Supporting factors include clear task distribution, human resource competency, as well as leadership support and ease of access to official departmental activities. Meanwhile, inhibiting factors involve limited human resources and dynamic field conditions that demand high flexibility from the public relations team. Content effectiveness is assessed through two complementary approaches, namely a quantitative approach based on Instagram Insights data and a qualitative approach through observation of audience attitude changes and active participation. This study is expected to provide practical contributions to social media management in government institutions and enrich digital communication studies in the public sector.

Keywords: content production management, Instagram, public communication, government institution, PDCA.