



## **ABSTRAK**

### **STRATEGI HUMAS SETDA PATI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @humaspati**

Rui Hernandita Arifandi  
5201711075

Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Setda Pati dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Publik di Media Sosial Instagram @humaspati”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran penting humas pemerintah dalam menyampaikan informasi pelayanan publik secara efektif, terutama melalui media sosial yang kini menjadi sarana komunikasi utama antara pemerintah dan masyarakat. Instagram dipilih sebagai media utama karena bersifat visual dan interaktif, sehingga mampu menjangkau khalayak luas secara cepat dan tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pati dalam menangani aduan masyarakat serta bagaimana hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi pelayanan publik melalui akun Instagram @humaspati.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas Setda Pati dilakukan melalui empat tahapan, yaitu: mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, pelaksanaan komunikasi, serta evaluasi program. Strategi ini dijalankan dengan memanfaatkan fitur-fitur Instagram seperti feed, story, bio, dan tautan pengaduan publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, respon yang kurang cepat terhadap aduan masyarakat, serta tantangan dalam menjaga konsistensi konten pelayanan publik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa media sosial Instagram dapat menjadi sarana strategis dalam membangun komunikasi pelayanan publik, asalkan didukung oleh strategi yang tepat, tim yang responsif, dan evaluasi yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Strategi Humas, Pelayanan Publik, Media Sosial, Instagram, Komunikasi Pemerintahan

## **ABSTRACT**

### ***PATI REGIONAL SECRETARY PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN IMPROVING PUBLIC SERVICE COMMUNICATION ON INSTAGRAM SOCIAL MEDIA @humaspati***

*Rui Hernandita Arifandi*  
5201711075

*This study is entitled " Pati Regional Secretary Public Relations Strategy in Improving Public Service Communication on Instagram Social Media @humaspati". This study is motivated by the important role of government public relations in conveying public service information effectively, especially through social media which has now become the main means of communication between the government and the public. Instagram was chosen as the main media due to its visual and interactive nature, so it can reach a wide audience quickly and accurately. The purpose of this study is to determine the strategy used by the Public Relations of the Pati Regency Regional Secretariat in handling public complaints and the obstacles faced in the process of public service communication through the Instagram account @humaspati. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the Pati Regional Secretariat's public relations communication strategy is carried out through four stages, namely: defining problems, planning and programming, implementing communication, and evaluating programs. This strategy is carried out by utilizing Instagram features such as feeds, stories, bios, and public complaint links. However, in its implementation, obstacles are still found such as limited human resources, slow responses to public complaints, and challenges in maintaining the consistency of public service content. The conclusion of this study is that Instagram social media can be a strategic tool in building public service communication, as long as it is supported by the right strategy, a responsive team, and continuous evaluation.*

**Keywords:** *Public Relations Strategy, Public Service, Social Media, Instagram, Government Communication*