

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya informasi mengenai bea dan cukai dan fenomena pelayanan publik melalui aktivitas *cyber* atau *online*. Seperti lembaga pelayanan publik lainnya, kantor bea cukai yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya objek penelitian ini yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Yogyakarta Tipe Madya Pabean B Yogyakarta (KPPBC TMP B Yogyakarta). Objek penelitian ini adalah akun Instagram @beacukaijogja yang unik dan berbeda dengan akun-akun Instagram bea cukai lainnya. Teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep *public relations*, *cyber public relations*, pelayanan publik, dan fungsi manajemen. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi melakukan semua fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Dengan merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan mengontrol pengunggahan foto atau video mengenai informasi atau aktivitas kantor bea dan cukai yang dinamis dan tidak tentu pada setiap minggunya dan apabila ada informasi terbaru dan perlu diinformasikan kepada masyarakat maka akan diunggah ke Instagram dengan pengemasan konten yang telah direncanakan agar menarik perhatian para *followers* untuk membaca atau bahkan menarik masyarakat umum untuk menjadi *followers* barunya.

Kata Kunci: Manajemen *Public Relations*, Instagram, Pelayanan Publik, *Cyber PR*