

## ABSTRAK

Tol BSD belakangan ini mengalami beberapa permasalahan seperti banyak komplain terhadap operasional, macet, dan banjir. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, Tol BSD memaksimalkan peran Humas dalam pemberian informasi melalui konten media sosial Instagram. Namun dalam pelaksanaannya terjadi beberapa kendala seperti kurangnya personil, kurangnya variasi, dan ketidakmampuan untuk manajemen konten. Oleh karena itu, penulis hadir tergabung menjadi Humas PT BSD untuk melakukan perancangan karya dengan tujuan mengetahui peran Humas PT BSD dalam implementasi pengelolaan konten harian Instagram sebagai bagian komunikasi dengan publik. Perancangan karya ini menggunakan beberapa teori antara lain komunikasi, komunikasi massa, *public relation / humas*, media sosial, Instagram, konten, dan produksi konten. Data primer yang digunakan dalam perancangan karya ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk data sekunder penulis melakukan studi ilmiah melalui jurnal, *website*, dan artikel yang dapat menambah wawasan penulis terkait dengan jalan tol. Perancangan karya ini memaparkan peran Humas dalam kegiatan pengelolaan konten Instagram @infobsdtol meliputi kegiatan pra produksi meliputi identifikasi jaringan dan *audience* serta *social media plan*, produksi meliputi *tapping*, dan pasca produksi meliputi *editing*, *copywriting*, evaluasi dan revisi, *uploading*, dan analisis. Melalui kegiatan tersebut Humas PT BSD mampu menghasilkan sebuah konten yang baik sehingga dapat menjadi media komunikasi dan pemecah masalah antara institusi dan pengguna jalan. Keberhasilan Humas PT BSD dalam menjadi media komunikasi dan pemecah masalah juga didukung dengan data terkait analisis konten yang sudah dipublikasi berupa *followers*, jangkauan, interaksi, dan *engagement* yang seluruhnya mengalami kenaikan serta hasil survey kepuasan pelanggan 2022 yang menyatakan puas terhadap peran humas dalam menyapaikan komunikasi dan pemberian respon terhadap komplain.

**Kata Kunci :** Tol BSD, Humas, Sosial Media Instagram, Konten