

ABSTRAK

Di era digital, media sosial telah menjadi salah satu alat utama bagi pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas, serta menyediakan platform bagi interaksi dua arah antara pemerintah dan publik. Salah satu media sosial yang banyak digunakan adalah Instagram untuk mempererat hubungan suatu instansi dengan publiknya. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat memanfaatkan akun Instagram @diskominfojabar sebagai salah satu *tools* dalam upaya penyampaian pesan dan informasi kepada Masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Diskominfo Jabar memanfaatkan Instagram @diskominfojabar untuk melaksanakan kegiatan Media Sosial Monitoring. Penelitian ini menggunakan konsep Proses Kegiatan Media Sosial Monitoring oleh Christopher 2011,84. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, paradigma konstruktivisme dan Teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada tiga informan, studi Pustaka dan observasi. Hasil penelitian yang ditemukan bahwa Diskominfo Jabar melakukan kolaborasi dengan pihak Focus On untuk melakukan media sosial monitoring terhadap akun @diskominfojabar agar penilaian menjadi objektif, didapatkan juga bahwa acuan untuk melaksanakan media sosial monitoring berlandaskan Framework yakni adalah Followers, Activity, Interaction, Responsiveness atau dapat disingkat sebagai FAIR.

Kata Kunci : Fair, Instagram , Media Sosial Monitoring.