

## ABSTRAK

Humas Ombudsman Republik Indonesia merupakan Lembaga Pemerintahan yang memberikan informasi terkini dan terpercaya. Penggunaan media sosial saat ini memiliki dampak yang sangat positif pada bagaimana publik pertama kali belajar tentang organisasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis penggunaan sosial media *Instagram* Humas Ombudsman Republik Indonesia dalam hal proses pencarian informasi, perencanaan konten, mengkomunikasikan hasil konten, serta mengevaluasi hasil dari konten *Instagram* yang telah dibuat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif sehingga memberikan gambaran terkait dengan proses, kondisi, dan sesuatu yang sedang terjadi. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan teori *IPCE (Information Gathering, Planning, Communication, and Evaluation)* dari Dominick (2002) sebagai acuan penelitian, dimana dalam teori tersebut disebutkan proses pengumpulan informasi, perencanaan, komunikasi dan evaluasi. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah Humas Pemerintahan menggunakan *platform digital* sebagai media untuk menyebarkan informasi dan komunikasi yang dipublikasikan dan telah digali secara menyeluruh untuk memastikan bahwa informasi tersebut akurat dan terkini, juga dikemas secara menarik dimata publik. Humas Ombudsman RI menggunakan *Instagram* sebagai pengolahan riset demi mendapatkan konten yang informatif dan kreatif.

**Kata Kunci: Humas, Informasi, Instagram, Media Sosial**