



**ANALISIS ISI KUALITATIF CITRA PELAYANAN KANTOR
IMIGRASI JAKARTA SELATAN PADA AKUN INSTAGRAM
@KANIMJAKSEL**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

AI LISNAWATI

44220110040

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2024

HALAMAN PERNYATAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ai Lisnawati

NIM : 44220110040

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Analisis Isi Kualitatif Citra Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan pada Akun Instagram @kanimjaksel

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Juli 2024



METERAI
TEMPEL
GE8C6AJX977898533

Ai Lisnawati

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ai Lisnawati
NIM : 44220110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Isi Kualitatif Citra Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan pada Akun Instagram @kanimjaksel

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Melly Ridaryanthi, M. Soc. Sc, Ph.D
NIDN : 0324128202
Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, MA
NIDN : 0303069401
Penguji Ahli : Engga Probi Endri, MA
NIDN : 0317089402



Jakarta, 24 Juli 2024
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ai Lisnawati
NIM : 44220110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Isi Kualitatif Citra Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan pada Akun Instagram @kanimjaksel

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Menyatakan

(Ai Lisnawati)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke Khadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi ini dengan judul “**Analisis Isi Kualitatif Citra Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan pada Akun Instagram @Kanimjaksel**”. Adapun tujuan skripsi ini adalah guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana jurusan dengan peminatan *Public Relations*. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu dengan segala rasa kerendahan hati peneliti mengharapkan segera kritik serta saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini tentunya peneliti banyak menemui berbagai kesulitan serta hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, masukan serta nasihat dari berbagai pihak terkait, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Ibu Melly Ridaryanthi, M. Soc. Sc, Ph.D yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini yang mana telah banyak membimbing, mengajarkan dan memberikan motivasi, memberikan saran dan arahan serta dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Laporan Skripsi ini.
2. Dewan penguji , saat seminar proposal Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si. Sidang akhir Bapak Andi Pajolloi Bate, MA, Bapak Engga Probi

Endri, MA. Terima kasih banyak atas masukan perbaikan yang berharga dalam melengkapi Tugas Akhir ini.

3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada peneliti selama perkuliahan berlangsung.
4. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama menjalani aktivitas studi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti selama di dalam maupun luar perkuliahan.
6. Kepada Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang turut serta mendukung dan membantu Laporan Skripsi ini.
7. Ibu Zulmi Savitri, S. Ikom, M. Ikom, yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa kepada peneliti.
8. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa menemani, memberikan dukungan dan semangat luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Kedua Sahabat peneliti Nyimas Ayu Rizky, Aulia Rahman Wicaksono yang selalu memberikan waktu, kritik, saran kepada peneliti.
10. Seluruh teman-teman fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan dorongan arahan dan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 24 Juli 2024



Ai Lisnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Public Relations	14
2.2.2 Fungsi dan Tugas Public Relations	15

2.2.3 Tujuan Public Relations	18
2.2.4 Citra (<i>Image</i>)	21
2.2.5 Pelayanan	27
2.2.6 Media Sosial.....	31
2.2.6.1 Instagram.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Unit Analisis.....	36
3.4 Objek Penelitian	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	44
3.6 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Profil Kantor Imigrasi Jakarta Selatan	49
4.1.2 VISI dan MISI.....	51
4.2 Hasil Penelitian	51
4.3 Pembahasan.....	78
4.3.1 Citra perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Akademis	86
5.2.2 Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87

LAMPIRAN..... 91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbandingan Jumlah <i>Followers</i> Instagram Kantor Imigrasi DKI Jakarta	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.3 1. Unit Analisis.....	38
Tabel 4.2. 1. Unggahan 1	52
Tabel 4.2. 2. Unggahan 2	54
Tabel 4.2. 3. Unggahan 3	57
Tabel 4.2. 4. Unggahan 4	60
Tabel 4.2. 5. Unggahan 5	63
Tabel 4.2. 6. Unggahan 6	65
Tabel 4.2. 7. Unggahan 7	67
Tabel 4.2. 8. Unggahan 8	70
Tabel 4.2. 9. Unggahan 9	72
Tabel 4.2. 10. Unggahan 10	73
Tabel 4.2. 11. Unggahan 11.....	74
Tabel 4.2. 12. Unggahan 12	75
Tabel 4.2. 13. Unggahan 13	77
Tabel 4.3 1. Kategorisasi Pembahasan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Posisi Instagram sebagai platform media sosial ke-dua	2
Gambar 4.1. 1 Informasi akun Instagram @kanimjaksel.....	47
Gambar 4.1. 2. Akun Instagram @kanimjaksel	48
Gambar 4.1. 3. Kantor Imigrasi Jakarta Selatan	49