

ABSTRAK

Nama : Ai Lisnawati
NIM : 44220110040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Isi Kualitatif Citra Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Selatan pada Akun Instagram @kanimjaksel
Pembimbing : Melly Ridaryanthi, M. Soc. Sc, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konstruksi citra pelayanan kantor imigrasi Jakarta Selatan yang ditampilkan melalui akun @kanimjaksel pada media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Unit analisis penelitian ini yaitu periode Januari sampai Februari 2024 dengan jumlah tiga belas konten. Konten tersebut dianalisis berdasarkan jenis pesan informatif, edukatif dan persuasif. Standar pelayanan yang telah diatur oleh MENPAN RI no 63 tahun 2003 menjadi konsep penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang akan mengkaji suatu realitas pengelolaan media sosial instagram dalam membangun citra lembaga kantor imigrasi Jakarta Selatan. Pengelolaan media sosial merupakan realitas yang di konstruksikan lembaga dalam menjalankan fungsi dalam pelayanannya kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra yang dikonstruksi kan oleh kantor imigrasi Jakarta Selatan melalui pesan informatif edukatif dan persuasif adalah citra perusahaan (*Corporate Image*) yang dibentuk melalui (1) Kepribadian (*Personality*) yaitu dengan memberikan tanggung jawab sosial kepada masyarakat. (2) Reputasi (*Reputation*) yaitu dengan memperlihatkan penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Terbaik. (3) Nilai (*Value*) yaitu memperlihatkan bahwa petugas kantor imigrasi Jakarta Selatan mempunyai kompetensi petugas yang baik dengan memberikan pelayanan informasi yang cepat tanggap melalui Instagram. (4) Identitas hukum, yaitu dengan akun Instagram yang sudah terverifikasi sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.

Aktivitas *public relations* ditunjukkan melalui pesan persuasif dengan mengajak masyarakat untuk mengunduh aplikasi M-Paspor melalui Apsstore dan google playstore. Aplikasi M-Paspor dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengajuan permohonan paspor baik paspor baru ataupun perpanjangan.

Kata Kunci : Analisis isi, citra, *public relations*.

ABSTRACT

Name : Ai Lisnawati
NIM : 44220110040
Study Program : Communication Sciences
Thesis Title : Qualitative Content Analysis of South Jakarta Immigration Office Service Image on Instagram Account @kanimjaksel
Counsellor : Melly Ridaryanthi, M. Soc. Sc, Ph.D

This research is aimed to find out the construction of the image of the South Jakarta Immigration Office services displayed through the @kanimjaksel account on Instagram social media. This research uses content analysis method with descriptive qualitative approach. The unit of analysis of this research is the period January to February 2024 with a total of thirteen contents. The content was analyzed based on the types of informative, educative and persuasive messages. Service standards that have been regulated by MENPAN RI no 63 of 2003 are the concept of this research.

This research uses a constructivism paradigm that will examine the reality of Instagram social media management in building the image of the South Jakarta immigration office. Social media management is a reality that is constructed by the institution in carrying out its functions in serving the community.

The results of this study indicate that the image constructed by the South Jakarta Immigration Office through educational and persuasive informative messages is a corporate image formed through (1) Personality, namely by providing social responsibility to the community. (2) Reputation, namely by showing the award as the Best Public Service Delivery Unit. (3) Value, namely showing that South Jakarta immigration office officers have good officer competence by providing responsive information services through Instagram. (4) Legal identity, namely with an Instagram account that has been verified so that the public can get precise and accurate information.

Public relations activities are shown through persuasive messages, such as inviting the public to download the M-Passport application through Apsstore and Google Play Store. The M-Passport application can provide services to the public in submitting passport applications for both new passports and extensions.

Keywords: Content analysis, image, public relations.