



**KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA MEMBANGUN INFORMASI
MELALUI MEDIA SOSIAL KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Deshinta Puspitaning Pratiwi

(41182037190134)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2023 M/1443 H**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 17 Juni 2023



Deshinta Puspitaning Pratiwi

41182037190134

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Digital dalam Upaya Membangun Informasi
Melalui Media Sosial Kantor Imigrasi

Nama : Deshinta Puspitaning Pratiwi

NPM : 41182037190134

Konsentrasi : *Public Relations*

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Komunikasi, Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapatkan persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi

Bekasi, 17 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



Tin Hartini, M.si.

NRP 45.1.01.02.2016.001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Siti Khadjjah, M.Si.

NRP 45.01.02.2011.004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Komunikasi Digital Dalam Upaya Membangun Informasi Melalui Media Sosial Kantor Imigrasi” telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 7 Juli 2023

Waktu : 12.00 WIB

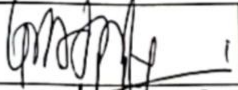


Oleh

Nama : Deshinta Puspitaning Pratiwi

NPM : 41182037190134

Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang	Dr. Tatik Yuniarti, M. Ikom.	
Penguji I	Siti Khadijah, M. Si.	
Penguji II	Saepudin, M. Soc. Sc.	

Bekasi, 14 Juli 2023

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M.Hum.

NRP 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi


Tin Hartini, M.si.

NRP 45.1.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa
2023

Deshinta Puspitaning Pratiwi/ 41182037190134

Komunikasi Digital Dalam Upaya Membangun Informasi Melalui Media Sosial Kantor Imigrasi

Di bawah bimbingan Ibu Siti Khadijah, M.Si.

151 halaman skripsi dan 14 halaman romawi, 2 daftar tabel, 38 daftar gambar dan 10 lampiran

Dalam tujuan memenuhi dan membangun kebutuhan informasi, serta memberikan pelayanan kepada khalayak, Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur juga berupaya mengatur manajemen komunikasi digital melalui media sosial instansi. Pengetahuan terhadap jenis dan karakter media sosial memberikan semacam pijakan dasar bagi manajemen komunikasi publik digital yang lebih efektif, efisien dan tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi digital dalam membangun informasi melalui media sosial di Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur dengan menggunakan teori manajemen komunikasi digital, yang terdiri dari riset, perencanaan, *staffing*, implementasi serta evaluasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur mengimplementasikan beberapa elemen manajemen komunikasi digital seperti riset, berupa analisis pengikut media sosial instansi namun tidak secara khusus dan menyeluruh, melakukan perencanaan berupa membuat strategi konten namun tidak sepenuhnya mengikuti panduan yang ada, memiliki SDM dalam memenuhi kebutuhan pengelolaan media sosial namun masih memiliki kendala dalam hal kurangnya kuantitas dan kualitas SDM yang memadai, mengimplementasikan sistem perencanaan manajemen komunikasi digital selama sebulan, melakukan evaluasi dan *monitoring* namun tidak rutin. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menjadi referensi, baik subjek penelitian yang sama ataupun berbeda, dengan kajian lebih dalam agar dapat ditemukan hal baru mengenai manajemen komunikasi digital dalam membangun informasi.

Kata kunci : Manajemen Komunikasi Digital, Media Sosial, Kebutuhan Informasi.

ABSTRACT

*45 Islamic University of Bekasi
Communication Science Program
Faculty of Communication,
Literatures and Languages
2023*

Deshinta Puspitaning Pratiwi/ 41182037190134

Digital Communication in Attempt to Build Information Through Social Media of Immigration Office.

Under the guidance of Mrs. Siti Khadijah, M.Si.

151 thesis page and 14 roman page, 2 list of table, 38 list of figures and 10 Attachments.

In fulfilling and building information needs, as well as providing services to the public, East Jakarta Immigration Office of Border Control also seeks to regulate digital communication management through agency social media. Knowledge of the types and characteristics of social media provides a kind of basis for the management of digital public communications that is more effective, efficient and on target. This study aims to determine digital communication management in building information through social media at East Jakarta Immigration Office of Border Control by using digital communication management theory, namely research, planning, staffing, implementation and evaluation. This research is a qualitative descriptive study. The results showed that East Jakarta Immigration Office of Border Control carried out several elements of digital communication management such as research, in the form of analyzing agency social media followers but not specifically and thoroughly, planning in the form of creating strategic content but not fully following existing guidelines, having human resources to meet needs managing social media but still has problems in terms of the lack of adequate quantity and quality of human resources, implementing a digital communication management planning system for a month, evaluating and monitoring but not routinely. For further research, it is hoped that it can become a reference, both for the same or different research subjects, with deeper studies so that new things can be found about digital communication management in building information.

Keywords: Digital Communication Management, Social Media, Information Needs.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Komunikasi Digital Dalam Upaya Membangun Informasi Melalui Media Sosial Kantor Imigrasi”.

Dalam penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi. Peneliti menyadari tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung, maupun tidak langsung. Oleh karena ini dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

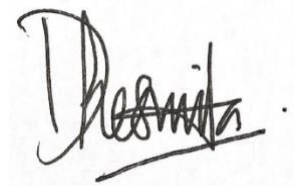
1. Universitas Islam 45 Kota Bekasi Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa sebagai tempat mencari ilmu dan mengembangkan kemampuan yang penulis miliki pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*.
2. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum., selaku dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Sya'baningrum Prihhartini, M.Hum., selaku Wakil Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Ibu Tin Hartini, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Siti Khadijah, M.Si selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi kritik, masukan sekaligus semangat selama menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya dan juga keluarga besar atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan serta motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

7. Ibu Nini selaku Kepala Seksi Kepegawaian dan Pak Tongam selaku Kepala Seksi TIKIM yang sudah menerima dan mengizinkan penulis melaksanakan Praktik Profesi di Seksi TIKIM di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, sehingga dapat mempermudah pra penelitian penulis.
8. Kevin Zentha Febiansa, selaku orang terdekat penulis, yang selalu memberikan semangat serta dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kresna Bayu Nugroho, Vivie Widianingrum, Syafira Ramadhani, Nabila Nurbaiti selaku rekan seperjuangan, selama menempuh pendidikan prodi Ilmu Komunikasi, UNISMA Bekasi.
10. Kepada rekan-rekan seperjuangan semuanya, mahasiswa/i prodi Ilmu Komunikasi, UNISMA Bekasi, angkatan 2019.
11. Kepada diri peneliti sendiri yang sudah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dalam menempuh jenjang pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi.
12. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Terima kasih.

Bekasi, 01 Juli 2023

Peneliti



Deshinta Puspitaning Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Teori	12
2.2.1 Komunikasi Digital	12
2.2.2 Humas Pemerintahan.....	17
2.2.3 <i>Public Relations Online</i>	21
2.2.4 Media Sosial	23
2.2.5.Kebutuhan Informasi Masyarakat	30
2.2.6.Pedoman Pengelolaan Media Sosial Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	34

BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Unit Analisis	37
3.2.1 Key Informan.....	38
3.2.2 Informan	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Definisi Konseptual	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Keabsahan Data	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1. Profil Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur	45
4.1.2. Visi Misi dan Motto Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur	46
4.1.3. Logo Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur	47
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	48
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Manajemen Komunikasi Digital Dalam Membangun Informasi	49
4.2.2. Media Sosial Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur	52
4.2.3. Riset dalam Manajemen Komunikasi Digital.....	66
4.2.4. Perencanaan dalam Manajemen Komunikasi Digital.....	71
4.2.5. <i>Staffing</i> dalam Manajemen Komunikasi Digital	79
4.2.6. Implementasi dalam Manajemen Komunikasi Digital	85
4.2.7. Evaluasi dalam Manajemen Komunikasi Digital	92
4.2.8. Kebutuhan Informasi Masyarakat	97
BAB V.....	102
KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konten Media Sosial Instagram KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Persyaratan Pembuatan Paspor Anak Saat Orang Tua Sudah Bercerai.....	4
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Imigrasi	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur.....	48
Gambar 4.3 Screenshot Konten Twitter @imigrasijaktim 7-8 Juni 2023	51
Gambar 4.4 Saluran Media Sosial yang digunakan dalam membangun informasi menurut Pedoman Pengelolaan Media Sosial UPT Kantor Imigrasi	52
Gambar 4.5 Profil Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	53
Gambar 4.6 Screenshot Kolom Komentar Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Batas Waktu Pembayaran Pembuatan Paspor.....	54
Gambar 4.7 Screenshot fitur Direct Message Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	55
Gambar 4.8 Screenshot Profil Twitter Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Permohonan Paspor.....	56
Gambar 4.9 Screenshot Konten dan Kolom Reply Twitter Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Permohonan Paspor	57
Gambar 4.10 Screenshot Direct Message Twitter Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	58
Gambar 4.11 Profil Akun Facebook Resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.....	59
Gambar 4.12 Screenshot Kolom Ulasan Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	60
Gambar 4.13 Tiktok Kanim Kelas 1 TPI Jakarta Timur	61
Gambar 4.14 Screenshot Konten TikTok @imigrasi.jaktim terkait Aplikasi M-PASPOR.....	62
Gambar 4.15 Screenshot Konten @imigrasi.jaktim terkait Konten Balasan Keluhan.....	63
Gambar 4.16 Screenshot Konten dan Kolom Komentar Youtube Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Profil Instansi.....	65
Gambar 4.17 Screenshot Usia Pengguna Audiens Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur Maret 2023	68
Gambar 4.18 Screenshot Negara-negara yang mengikuti akun Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	69
Gambar 4.19 Konten Berbahasa Inggris yang diunggah akun Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	70
Gambar 4.20 Strategi pengelolaan media sosial Direktorat Jenderal Imigrasi .	73

Gambar 4.21 Standar pembuatan konten Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi	73
Gambar 4.22 Tone warna yang digunakan oleh instansi di media sosial Instagram di bulan Oktober 2022	74
Gambar 4.23 Custom pallete warna postingan media sosial instansi	75
Gambar 4.24 Screenshot Konten Hari Austisme Sedunia pada 2 April 2023 Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.....	76
Gambar 4.25 Screenshot pencarian hastag terpopuler dengan kata kunci Imigrasi	77
Gambar 4.26 Time Table Konten Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	78
Gambar 4. 27 Pengelola media sosial menurut panduan pengelolaan media sosial Direktorat Jenderal Imigrasi	80
Gambar 4.28 Distribusi Konten Media Sosial UPT Imigrasi	85
Gambar 4.29 Time Table Konten Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur	86
Gambar 4.30 Konten Facebook Instansi Tentang Cara Bayar Paspor	87
Gambar 4.31 Screenshot Konten Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur pada tanggal 4 Mei terkait bebas Visa	89
Gambar 4.32 Screenshot Konten Twitter Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur pada tanggal 4 Mei terkait bebas Visa	89
Gambar 4.33 Screenshot Konten Instagram Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur pada tanggal 4 Mei terkait bebas Visa	90
Gambar 4.34 Monitoring dan evaluasi media sosial	92
Gambar 4.35 Insight Facebook instansi Maret hingga April 2023	93
Gambar 4.36 Komentar buruk di ulasan halaman Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur terkait keramahan pelayanan	99
Gambar 4.37 Komentar buruk di halaman ulasan Facebook Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur terkait persyaratan pembuatan Paspor.....	100
Gambar 4.38 Konten Instansi terkait Persyaratan Permohonan Paspor.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian	11
Tabel 2. 2 Strategi Konten dalam Pedoman Pengelolaan Media Sosial UPT Keimigrasian.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	106
Lampiran 2 Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian.....	107
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	108
Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Key Informan	109
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan	116
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan	121
Lampiran 7 Hasil Wawancara Informan	128
Lampiran 8 Hasil Wawancara Informan	134
Lampiran 9 Hasil Wawancara Informan	138
Lampiran 10 Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi 2022	141

Skripsi Deshinta Final LAST

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to poltekim Student Paper	2%
3	jst.publikasiindonesia.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
9	baitululum.fah.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
