

PERAN INSTAGRAM DALAM PENYEBARAN INFORMASI OLEH SEKSI INFORMASI DAN KOMUNIKASI KEIMIGRASIAN (PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MAKASSAR)

Mohammad Fachrurrozi¹, Nur Alim Djalil², Mujahid³

^{1,2,3} Fakultas Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Fajar

¹email: mohammad.fachrurrozi@imigrasi.go.id

²email: nuralimdjalil@unifa.ac.id

³email: mujahid@unifa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial Instagram dalam penyebaran informasi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan petugas Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, serta dokumentasi. Penelitian dilaksanakan pada Juni 2025 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram dimanfaatkan sebagai media edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur paspor dan aturan keimigrasian melalui konten visual yang informatif dan adaptif. Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan basis data jawaban (FAQ) serta sinergi internal antar bagian. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan perangkat keras, fenomena information overload akibat banyaknya pesan masuk, serta hambatan semantik dalam memahami keluhan masyarakat yang kurang detail. Secara keseluruhan, pemanfaatan Instagram mampu menciptakan ekosistem informasi yang lebih inklusif dan mendekatkan layanan pemerintah dengan masyarakat melalui penanganan pengaduan yang adaptif dan berbasis prioritas pelayanan publik.

Kata Kunci: *instagram, penyebaran informasi, keimigrasian, pelayanan publik, makassar.*

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi dan pertukaran informasi di masyarakat. Kemajuan teknologi digital memungkinkan informasi menyebar secara cepat tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai sumber pengetahuan secara lebih mudah dan efisien. Kondisi ini menandai lahirnya era digital yang ditandai dengan tingginya mobilitas informasi serta meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap media berbasis internet. Fenomena tersebut sejalan dengan konsep informationalism yang dikemukakan oleh Manuel Castells (2010) yang menjelaskan bahwa dalam masyarakat jaringan (*network society*), teknologi informasi berfungsi sebagai medium utama yang mengorganisir berbagai aktivitas manusia melalui kemampuan pemrosesan informasi yang cepat. Selain itu, Carr (2011) dalam bukunya *The Shallows* menjelaskan bahwa perkembangan teknologi digital turut mengubah cara manusia mengonsumsi informasi, dimana ketersediaan informasi yang melimpah menuntut kemampuan individu untuk memilah dan memverifikasi informasi yang kredibel.

Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut, pemerintah Indonesia juga mulai memanfaatkan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital dalam sektor pemerintahan dilakukan melalui berbagai inovasi layanan berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Melalui pemanfaatan media digital, interaksi antara masyarakat dan lembaga pemerintah diharapkan dapat berlangsung lebih efektif dan responsif. Dalam konteks komunikasi publik, penyebaran informasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh kejelasan pesan serta relevansinya terhadap kebutuhan audiens. Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* menjelaskan bahwa

keberhasilan penyampaian informasi dipengaruhi oleh tingkat kejelasan (*clarity*) serta kemudahan informasi tersebut untuk dipahami oleh masyarakat. Informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami akan lebih cepat diadopsi oleh masyarakat.

Selain itu, Shannon dan Weaver (1949) dalam *The Mathematical Theory of Communication* menekankan pentingnya meminimalisir *noise* atau gangguan dalam proses komunikasi agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh audiens. Oleh karena itu, penyajian informasi yang sistematis dan berbasis fakta menjadi aspek penting dalam proses penyebaran informasi kepada publik. Di era digital saat ini, masyarakat juga dihadapkan pada berbagai tantangan berupa maraknya misinformasi dan rendahnya literasi informasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat kegemaran membaca masyarakat Indonesia berada pada angka 54,80 poin yang menunjukkan bahwa minat baca masyarakat masih berada pada kategori sedang. Kondisi tersebut menyebabkan informasi berbasis teks seringkali kurang efektif dalam menarik perhatian masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih inovatif melalui penyajian informasi berbasis visual. Konten visual seperti infografis maupun video dinilai lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori Dual Coding yang dikemukakan oleh Paivio (1971) yang menyatakan bahwa informasi akan lebih mudah dipahami apabila disampaikan melalui kombinasi stimulus visual dan verbal. Salah satu platform media sosial yang memiliki karakteristik visual yang kuat adalah Instagram. Instagram merupakan media sosial yang memungkinkan pengguna untuk berbagi informasi melalui gambar, video, maupun konten visual lainnya. Berdasarkan data *napoleoncat.com*, jumlah pengguna Instagram di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 90.183.200 pengguna. Jumlah pengguna yang besar tersebut menjadikan Instagram sebagai media yang strategis dalam penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Melihat potensi tersebut, berbagai instansi pemerintah mulai memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang keimigrasian, Kantor Imigrasi Makassar memanfaatkan Instagram sebagai media untuk menyebarkan informasi terkait prosedur layanan keimigrasian, seperti pembuatan paspor serta berbagai kebijakan keimigrasian lainnya.

Pemanfaatan media sosial oleh lembaga pemerintah berkaitan dengan konsep *cyber public relations*, yaitu praktik hubungan masyarakat yang memanfaatkan media internet sebagai sarana komunikasi dengan publik. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat tanpa melalui pihak ketiga serta membangun hubungan yang lebih interaktif dengan publiknya. Pengelolaan media sosial dalam sebuah lembaga menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas komunikasi publik. Media sosial tidak hanya digunakan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai media interaksi antara lembaga dengan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial yang baik diperlukan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas oleh masyarakat serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan media sosial Instagram pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dilakukan oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang berperan sebagai pengelola komunikasi publik lembaga. Melalui akun Instagram @kanim_makassar, instansi ini secara aktif menyampaikan berbagai informasi terkait layanan keimigrasian serta merespons pertanyaan maupun keluhan masyarakat melalui fitur komentar maupun pesan langsung. Berdasarkan data tahun 2025, akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar memiliki jumlah pengikut sebanyak 11.165 akun. Aktivitas komunikasi yang dilakukan melalui media sosial tersebut menunjukkan bahwa Instagram tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan publik secara digital. Selain itu, konsep *customer service* juga mulai diterapkan dalam pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. *Customer service* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga untuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan masyarakat terkait layanan yang diberikan. Menurut Kasmir (2005), *customer service* memiliki fungsi sebagai komunikator yang menjembatani hubungan antara organisasi dengan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana pengelolaan media sosial Instagram oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyebaran informasi tersebut.

Rumusan Masalah

Bagaimana peran media sosial Instagram dalam penyebaran informasi oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran media sosial Instagram dalam penyebaran informasi oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi digital dan hubungan masyarakat (public relations) yang berkaitan dengan pengelolaan media sosial dalam penyebaran informasi.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah dalam mengelola media sosial sebagai sarana komunikasi publik serta meningkatkan efektivitas pelayanan informasi kepada masyarakat melalui platform digital. tujuan dan manfaat penelitian serta hipotesis (jika ada).

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian

Tinjauan penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat posisi penelitian serta menunjukkan perbedaan dan kebaruan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan dengan pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik antara lain sebagai berikut.

1. Witra Apdhi Yohanitas (2018) dalam penelitian berjudul Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan dapat dilakukan melalui kebijakan yang jelas, model penanganan yang tepat, serta penyediaan berbagai saluran pengaduan seperti call center, website, dan aplikasi digital. Penelitian ini memiliki persamaan dalam konteks pelayanan publik, namun penelitian ini lebih berfokus pada pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi.
2. Isnaeni Rifka Utami (2019) dalam penelitian Analisis Pemanfaatan Media Sosial dalam Penanganan Pengaduan terhadap Layanan Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berperan penting dalam memfasilitasi komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat dalam menangani keluhan layanan. Perbedaannya, penelitian ini tidak hanya membahas pengaduan tetapi juga penyebaran informasi melalui Instagram.
3. Indra Siam Wahyono (2022) dalam penelitian Media Sosial dan Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa media sosial dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Persamaannya terletak pada pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan pengguna layanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada konteks pelayanan publik.
4. Nurlaela (2022) dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Melalui Media Sosial Twitter terhadap Komplain Pelanggan AXIS menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui media sosial memerlukan responsivitas dan kualitas layanan yang baik untuk memenuhi harapan pengguna.
5. Kevin Oliver (2016) dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service melalui Media Sosial Twitter terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

melalui media sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada perusahaan swasta, sedangkan penelitian ini meneliti instansi pemerintah.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam komunikasi organisasi dengan publik, baik dalam penyebaran informasi maupun penanganan keluhan masyarakat. Penelitian ini berupaya mengkaji pemanfaatan media sosial Instagram oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

B. Tinjauan Konsep dan Teori

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan untuk menciptakan kesamaan makna (Effendy, 2003). Komunikasi berperan penting dalam menyampaikan informasi serta membangun hubungan antara organisasi dan masyarakat.

2. Media Massa

Media massa merupakan sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak luas secara serentak melalui berbagai media seperti surat kabar, radio, televisi, dan internet (Effendy, 2002).

3. Media Sosial

Media sosial adalah aplikasi berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk menciptakan dan berbagi konten serta berinteraksi secara daring (Kaplan & Haenlein, 2010). Media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara organisasi dan publik.

4. Instagram

Instagram merupakan platform media sosial berbasis visual yang memungkinkan pengguna berbagi informasi melalui foto dan video (Sulianta, 2015). Saat ini Instagram juga dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan penyediaan barang atau jasa oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku (Suryantoro, 2020).

6. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan merupakan proses menerima, menelaah, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga.

7. Teori New Media

Teori New Media menjelaskan perubahan komunikasi dari media konvensional menuju media digital yang bersifat interaktif dan partisipatif (Manovich, 2001). Media sosial memungkinkan pengguna tidak hanya sebagai penerima informasi tetapi juga sebagai penyebar informasi.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi digital yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Pengelolaan media sosial tersebut dilakukan oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dengan tujuan memberikan informasi layanan keimigrasian serta merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat.

D. Definisi Operasional

Media Sosial Instagram merupakan platform yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar melalui akun @kanim_makassar untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penyebaran Informasi adalah proses penyampaian informasi mengenai layanan keimigrasian kepada masyarakat melalui media sosial Instagram.

Pelayanan Publik adalah layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada masyarakat terkait informasi dan pelayanan keimigrasian.

Penanganan Pengaduan adalah proses penerimaan dan penanganan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial yang terjadi secara alami di lapangan, khususnya terkait pemanfaatan media sosial Instagram dalam penyebaran informasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan yang diamati. Menurut Sugiyono (2009), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah dengan teknik pengumpulan data secara triangulasi serta analisis data yang bersifat induktif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Kantor Imigrasi ini memiliki tugas dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat, seperti pelayanan paspor bagi Warga Negara Indonesia serta pengawasan dan pelayanan izin tinggal bagi Warga Negara Asing. Penelitian dilaksanakan pada Juni 2025.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini merupakan pihak yang dianggap memiliki informasi terkait pengelolaan media sosial Instagram di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam kegiatan pengelolaan media sosial instansi tersebut, khususnya dari Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh melalui dua sumber data, yaitu:

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, laporan, literatur, serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional mempermudah pemahaman terhadap variabel penelitian, maka ditetapkan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Media Sosial Instagram merupakan platform media sosial yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat melalui akun resmi @kanim_makassar.
2. Penyebaran Informasi adalah proses penyampaian informasi terkait layanan keimigrasian kepada masyarakat melalui konten yang dipublikasikan pada media sosial Instagram.
3. Pelayanan Publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi kepada masyarakat dalam bentuk informasi, konsultasi, serta penanganan pertanyaan atau keluhan terkait layanan keimigrasian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pengelolaan media sosial Instagram pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar.

Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan penelitian untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pemanfaatan media sosial Instagram dalam penyebaran informasi keimigrasian.

Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, serta sumber referensi lainnya yang relevan dengan penelitian.

Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen, arsip, serta data visual yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) yang meliputi tiga tahapan, yaitu:

Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga data yang dianalisis lebih terfokus dan relevan dengan tujuan penelitian.

Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data secara sistematis dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis data yang telah diperoleh.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap ini merupakan proses penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Pengelolaan Media Sosial Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Dalam mendukung keterbukaan informasi publik, instansi ini memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat, salah satunya melalui platform Instagram dengan akun resmi @kanim_makassar.

Pengelolaan media sosial tersebut dilakukan oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang berada di bawah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Tim ini bertanggung jawab dalam memproduksi konten informasi, menyampaikan pengumuman layanan, serta merespons pertanyaan maupun pengaduan masyarakat melalui media sosial.

Berdasarkan hasil observasi, akun Instagram Kantor Imigrasi Makassar digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi terkait pelayanan keimigrasian seperti prosedur pembuatan paspor, persyaratan dokumen, biaya layanan, serta program-program pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi tersebut. Hingga saat ini akun Instagram tersebut telah memiliki ribuan pengikut dan ratusan unggahan yang berisi informasi pelayanan keimigrasian.

2. Peran Media Sosial Instagram dalam Penyebaran Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa Instagram memiliki peran penting dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Peran tersebut antara lain sebagai media informasi publik, media edukasi, serta sarana interaksi antara instansi dan masyarakat.

a. Instagram sebagai Media Informasi Publik

Instagram digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan berbagai informasi terkait layanan keimigrasian secara cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi mengenai perubahan

kebijakan, jadwal pelayanan, maupun pengumuman terkait layanan paspor dapat disampaikan melalui unggahan pada fitur feeds dan stories.

b. Instagram sebagai Media Edukasi Publik

Selain sebagai media informasi, Instagram juga dimanfaatkan sebagai media edukasi kepada masyarakat. Informasi mengenai prosedur layanan keimigrasian dikemas dalam bentuk infografis maupun video pendek agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

c. Instagram sebagai Media Interaksi dan Umpan Balik

Melalui fitur komentar dan direct message, masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pihak imigrasi untuk menanyakan informasi maupun menyampaikan keluhan terkait layanan. Interaksi ini memungkinkan terciptanya komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar merupakan bentuk adaptasi instansi pemerintah terhadap perkembangan teknologi komunikasi digital. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai media interaksi antara organisasi dan masyarakat. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori New Media yang menjelaskan bahwa media digital memungkinkan komunikasi yang lebih interaktif dan partisipatif dibandingkan media konvensional. Melalui media sosial, organisasi dapat menyampaikan informasi secara cepat sekaligus memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat.

Penggunaan Instagram sebagai media penyebaran informasi juga menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi dari yang sebelumnya bersifat satu arah menjadi komunikasi dua arah. Hal ini terlihat dari adanya interaksi antara masyarakat dan petugas melalui fitur komentar maupun direct message. Selain itu, penyajian informasi dalam bentuk infografis dan video pendek menunjukkan upaya instansi dalam menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan karakteristik pengguna media sosial. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan keimigrasian.

Namun demikian, penggunaan media sosial sebagai sarana pelayanan publik juga menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya volume pesan yang masuk serta potensi penyebaran informasi yang tidak akurat. Oleh karena itu, pengelolaan media sosial yang baik serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas penyebaran informasi. Secara keseluruhan, pemanfaatan media sosial Instagram oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi sarana komunikasi publik yang efektif dalam meningkatkan keterbukaan informasi serta memperkuat hubungan antara instansi pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai peran Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dalam penyebaran informasi melalui media sosial Instagram di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Peran Media Sosial Instagram dalam penyebaran informasi oleh Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar telah berhasil mentransformasi pola komunikasi konvensional menjadi komunikasi digital yang interaktif melalui Instagram. Penggunaan fitur visual seperti infografis dan Reels terbukti efektif dalam menyederhanakan regulasi keimigrasian yang kompleks, sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat luas. Hal ini menunjukkan keberhasilan dalam mengimplementasikan teori New Media untuk menciptakan keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber, dapat diambil kesimpulan bahwa penggunaan Media Sosial Instagram dalam melakukan penyebaran informasi oleh Seksi Informasi dan

Komunikasi Keimigrasian memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan kantor. Beberapa dampak yang di dapatkan dari hasil wawancara adalah:

1. Jumlah masyarakat yang memberikan pertanyaan pada petugas Customer Service menjadi berkurang karena telah mendapatkan informasi sebelum datang ke kantor Imigrasi melalui Media Sosial Instagram
2. Petugas dapat dengan mudah memberikan jawaban kepada pertanyaan masyarakat yang masuk melalui Direct Message maupun komentar pada unggahan di Instagram.
3. Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian lebih mudah dalam menjalankan tupoksi penyebaran kepada masyarakat dengan menggunakan media sosial Instagram

REFERENSI

- Alwi. (2002). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Carr, Nicholas. (2011). *The Shallows: What the Internet Is Doing to Our Brains*.
- Castells, Manuel. (2010). *The Rise of the Network Society*.
- Jenkins, Henry. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lévy, Pierre. (1997). *Collective Intelligence: Mankind's Emerging World in Cyberspace*.
- Manovich, Lev. (2001). *The Language of New Media*.
- Osborne, David, & Gaebler, Ted. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*.
- Paivio, Allan. (1971). *Imagery and Verbal Processes*.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*.
- Shannon, Claude, & Weaver, Warren. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulianta, F. (2015). *Keajaiban Instagram*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Suryantoro. (2020). *Pelayanan Publik di Era Digital*.
- Utami, Isnaeni Rifka. (2019). *Analisis Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penanganan Pengaduan terhadap Layanan Antrian Paspur Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar*. (Skripsi/Tesis).
- Otto, J. M. (2010). *Rule of Law, Legal System and Governance*. Oxford University Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (2011). Sekretariat Negara. Jakarta.
- Prajogo, R. (2021). *Hukum Keimigrasian: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. Prenada Media.
- Yohanitas, Witra Apdhi. (2018). *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. (Jurnal/ Penelitian).
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Digital Government*. Graha Ilmu.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional e-government: A four stage model*. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Manovich, L. (2017). *Instagram and Contemporary Image*. Manovich Press.
- Solis, B. (2011). *Engage!: The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. Wiley.
- Napoleon Cat. (2025). *Instagram users in Indonesia*. (Data Statistik Online).