

IMPLEMENTATION OF SOCIAL MEDIA MANAGEMENT GUIDELINES OF THE DIRECTORATE GENERAL OF IMI-0002.HH.01.01 OF 2022 IN DISSEMINATING INFORMATION AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI BANDUNG

IMPLEMENTASI PEDOMAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI NOMOR IMI-0002.HH.01.01 TAHUN 2022 DALAM PENYEBARAN INFORMASI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG

DOI:10.52617/tematics.v4i1.376

Mila Rosmaya¹, G.A Nursanto² T.K Wirajati³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: , mila@poltekim.ac.id¹, gunawan@poltekim.ac.id², wiraataufiq@gmail.com³

Abstract (In English). *The Directorate General of Immigration issued a decree regarding the Social Media Management Guidelines for the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number: IMI-0002-HH.01.01 of 2022 which contains guidelines for standardizing immigration public information that can be published by all immigration office in Indonesia. This research focuses on the use of social media used by the Bandung Immigration Office to disseminate immigration information, namely Instagram and YouTube. The purpose of this study was to find out the implementation of the directorate general of immigration's social media in disseminating information through social media and recommendations for optimizing Instagram and YouTube social media. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The results of this study found that the Bandung immigration office's Instagram and YouTube social media were considered not optimal in implementing the guidelines, there were still deficiencies such as account names that did not comply with the guidelines, color templates used in content, fonts that still adjusted to the uploaded content.*

Keywords: implementation, guidelines, social media, information.

Abstrak. *Direktorat Jendral Imigrasi mengeluarkan keputusan tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: IMI-0002-HH.01.01 Tahun 2022 yang berisikan tentang pedoman standarisasi informasi publik keimigrasian yang dapat di publikasikan oleh seluruh UPT keimigrasian di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada penggunaan media sosial yang dimanfaatkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk penyebaran informasi keimigrasian yaitu Instagram dan youtube. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi pedoman media sosial direktorat jendral imigrasi nomor: IMI-0002-HH.01.01 tahun 2022*



dalam penyebaran informasi melalui media sosial dan rekomendasi upaya pengoptimalisasian media sosial instagram dan youtube pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini mendapatkan bahwa media sosial Instagram dan youtube kantor imigrasi Bandung dinilai belum maksimal dalam mengimplementasikan pedoman, masih ada kekurangan seperti penamaan akun yang belum sesuai dengan pedoman, template warna yang digunakan dalam konten, fonts yang masih menyesuaikan dengan konten yang di unggah. Adapun upaya untuk mengoptimalisasikan media sosial Instagram dan youtube kantor imigrasi Bandung yaitu dengan menggunakan fitur – fitur yang ada pada kedua media sosial tersebut.

Keywords: implementasi, pedoman, media sosial, informasi.

1. PENDAHULUAN

Media sosial adalah salah satu tempat untuk berkomunikasi karena para penggunanya dapat saling berinteraksi tanpa adanya jarak dan waktu yang dibatasi. Kita dapat memanfaatkan media sosial untuk mempermudah aktivitas sehari – hari apabila kita bijak dalam penggunaan media sosial (Rustian, 2012). Media sosial seperti Instagram, youtube, twitter, dan facebook adalah platform media sosial yang paling banyak dipakai oleh masyarakat Indonesia selama empat tahun kebelakang. Oleh karena itu pemerintah juga ikut andil dalam penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Dengan mengikuti perkembangan jaman pemerintah juga mendapatkan keuntungan tersendiri salah satunya adalah partisipasi masyarakat. Masyarakat dapat berpartisipasi langsung dengan cara memberikan komentar pada postingan media sosial pemerintah, mengirim pesan, dan membagikan informasi yang diberikan pemerintah kepada komunitas pengguna tersebut (Purworini, 2014). Dapat dilihat bahwa penjelasan diatas adalah bentuk nyata penyelenggaraan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang disebut E-Government.

E-Goverment adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien (Diskominfo, 2016). Maka tidak heran jika saat ini instansi – instansi pemerintahan menggunakan media sosial sebagai alat untuk penyebaran informasi kepada masyarakat.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki prosedur pengelolaan informasi masyarakat yang tertulis pada Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan Nomor M.HH-04.IN.04.02 tahun 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik, yang menyebutkan bahwa media informasi adalah salah satu sarana pelayanan informasi kepada masyarakat yang bertujuan memudahkan akses masyarakat untuk meperoleh informasi publik. Sejalan dengan Peraturan Kementerian tersebut, Direktorat Jendral Imigrasi mengeluarkan keputusan tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: IMI-0002-HH.01.01 tahun 2022 yang berisikan tentang pedoman standardisasi informasi publik keimigrasian yang dapat di publikasikan. Pedoman tersebut dirancang sebagai patokan dalam pemanfaatan

media sosial untuk penyebaran informasi oleh kantor – kantor imigrasi di Indonesia, agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat tanpa adanya kesalahpahaman sosial.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung (selanjutnya disebut Kantor Imigrasi Bandung) adalah salah satu unit pelaksanaan teknis keimigrasian di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk penyebaran informasi kepada masyarakat. Dalam prakteknya media sosial sangat penting untuk digunakan oleh Kantor imigrasi Bandung salah satu contohnya adalah untuk memberikan informasi terkait layanan pembuatan atau pergantian paspor di daerah – daerah tertentu, agar masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor imigrasi Bandung tidak perlu jauh – jauh datang ke kantor, mengingat wilayah kerja Kantor imigrasi Bandung cukup luas.

Media sosial yang di gunakan oleh Kantor Imigrasi Bandung berupa Instagram, twitter, youtube, tiktok, dan facebook. Instagram dengan nama akun @kantoremigrasibandung memiliki pengikut sebanyak 13.500 (tiga belas ribu lima ratus), sedangkan untuk saluran youtube memiliki 457 (empat ratus lima puluh tujuh) pelanggan. Menurut DataReportal jumlah pengguna instagram di Indonesia hingga Juli 2021 mencapai angka sebesar 91,77 juta pengguna. Pengguna terbesar terdapat pada kelompok usia 18 sampai 24 tahun yaitu 36,4%, sedangkan jumlah pengguna sosial media youtube mencapai 139 juta orang atau setara dengan 50% dari total populasi penduduk di Indonesia selama tahun 2022. Data yang ada menunjukkan dari ke lima media sosial yang dimanfaatkan oleh Kantor Imigrasi Bandung, dua diantaranya memiliki jumlah pengunjung tertinggi. Dua media sosial tersebut adalah youtube dan Instagram. Hal tersebut merupakan alasan penelitian ini berfokus kepada media sosial youtube dan instagram sebagai platform yang paling sering digunakan setelah aplikasi whatsapp (Statista, 2021).

Menurut Nurdin Usman, implementasi mengarah pada kegiatan, Tindakan, atau cara kerja dari sebuah sistem. Implementasi bukan hanya sekedar kegiatan, tetapi merupakan kegiatan yang direncanakan dan dimaksudkan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan berpendapat bahwa implementasi memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif dan merupakan perluasan kegiatan yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tindakan serta tujuan untuk mencapainya (Inkiriwang, 2019).

Media sosial dapat dikatakan sebagai alat pada internet yang memungkinkan penggunaannya untuk mengekspresikan diri, berbagi konten, berkomunikasi dengan orang lain, bekerja sama, dan membentuk komunitas secara virtual. Media sosial adalah wadah dalam bentuk digital tempat realitas sosial dan merupakan ruang waktu para penggunaannya dapat saling berkomunikasi. Nilai – nilai sosial yang ada pada masyarakat dan komunitas juga bisa lahir dalam bentuk yang sama maupun berbeda – beda di internet (Nasrullah, 2016).

Menurut Van Dijk (2013), media sosial merupakan platform yang berfokus pada kehadiran pengguna yang memfasilitasi aktivitas dan kolaborasi mereka. Oleh karena itu, media sosial dapat dikatakan sebagai fasilitator online yang mempererat hubungan sekaligus menjadi sebuah ikatan sosial antar pengguna.

Meike and Young (2012), mendefinisikan media sosial sebagai pertemuan antara komunikasi personal dengan makna saling berbagi antar individu (to be shared

one to one) dan media massa untuk dibagikan kepada semua orang tanpa ada pandangan khusus.

Dalam istilah ilmiahnya penyebaran informasi adalah bagian – bagian dari komunikasi masa, atau bisa disebut sebagai salah satu kegiatan khusus dari komunikasi. Penyebaran informasi merupakan salah satu kegiatan khas dalam komunikasi yang bersifat satu arah (one way traffic of communication) ataupun bersifat dua arah (double way of communication). Salah satu hal penting yang harus diperhatikan saat menyebarkan informasi adalah pengertian yang efektif dan efisien, sehingga pesan yang disebarkan sesuai dengan pengertian yang dimaksudkan oleh pesan tersebut (Warpindyastuti, Eka, & Sulistyawati, 2018).

Direktorat Jendral Imigrasi yang memiliki akun istagram sendiri, dengan nama akun @ditjen_imigrasi yang berisikan konten – konten seputar informasi keimigrasian seperti informasi mengenai VISA, tata cara untuk mengurus paspor, izin tinggal kunjungan, pasppor untuk haji, dan lain – lain. Begitu juga dengan saluran youtube dengan nama saluran Ditjen Imigrasi yang rutin mempublikasikan konten setiap bulanya. Video – video berupa informasi seperti video tutorial cara penggunaan aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor), pengenalan aplikasi penataan penjamin keimigrasian, serta video untuk hari – hari penting dilingkungan Imigrasi seperti Hari Bhakti Imigrasi (HBI).

Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai bagian khusus untuk menyebarkan informasi kepada publik, yaitu Sub Bagian Hubungan Masyarakat pada Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi. Kemudian disetiap unit pelayanan teknis yang bekerja dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi juga mempunyai bidang atau seksi yang mengatur keluar masuknya berita pada setiap unit pelayanan teknis, yaitu Bidang Teknologi Informasi Keimigrasian atau Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian (Adika, 2020).

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2005), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci. Kemudian menurut Narbuko (2015), penelitian deskriptif adalah penelitian yang menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya. Sehingga dari pengertian tersebut, metode analisis kualitatif dapat disimpulkan sebagai metode analisis dengan cara penjabaran secara deskriptif berdasarkan hasil penelitian, sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh. Alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena hasil dari pengolahan data yang akan penulis tampilkan adalah deskriptif data yang akan didapat berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan. Hasil penelitian tersebut akan dijabarkan secara deskriptif, sehingga akan diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai objek permasalahan.

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu melalui:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015: 72), wawancara merupakan situasi untuk bertukar

informasi menggunakan metode tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang sehingga mendapatkan suatu kesimpulan dari topik tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan wawancara semi terstruktur dengan menyiapkan pertanyaan sebelumnya. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang memungkinkan munculnya pertanyaan baru selama prosesi wawancara berlangsung sehingga penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam (Alijoyo, Wijaya, & Jacob, 2021). Alasan peneliti memilih untuk menggunakan wawancara semi terstruktur, agar dalam menerima informasi lebih luas dan lengkap dari narasumber terkait. Kemudian penelitian melibatkan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Bandung, Kepala Sub- seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Admin atau Humas.

b. Observasi

Penelitian ini menggunakan teknik observasi media sosial Instagram dan youtube, dengan cara mengamati bukti yang ada di media sosial Kantor Imigrasi Bandung yang mengacu pada pedoman media sosial direktorat jendral imigrasi nomor: IMI-0037-GR.01.01 tahun 2021.

Penelitian kualitatif memiliki sifat induktif, dimana penganalisisan dilakukan berdasarkan data yang di dapat melalui wawancara dan observasi, serta data lainnya agar penulis dapat meringkas penelitian dengan mudah (Abarca, 2021). Disamping itu Analisis penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan analisis deskriptif, diawali pengelompokan data untuk melihat hubungan antara satu dengan lainnya kemudian dilakukan pemahaman untuk memberi makna seluruh subaspeknya. Setelah itu untuk memahami makna hubungan antara aspek-aspek yang menjadi fokus dalam penelitian, akan dilakukan analisis atau interpretasi terhadap keseluruhan aspek-aspek tersebut. Makna hubungan antara aspek-aspek yang ada akan ditafsirkan berdasarkan analisis data yang didapat dari informan dalam penelitian. Penelitian kualitatif akan menginterpretasi data dan menarik kesimpulan dalam bentuk khusus secara ideografis, bukan dalam bentuk nomotetik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penelitian kualitatif tidak bersifat universal karena terikat nilai dan tempat (Firman, 2015). Ada tahapan menurut Miles dan Huberman dalam menganalisis data sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data digunakan dalam penelitian kualitatif yang berguna untuk menyederhanakan data sehingga menjadi singkat, padat dan jelas. Reduksi data merupakan tahapan yang dilakukan dengan proses menyederhanakan, memperbaiki dan memilih data. Dengan adanya reduksi data, akan membantu membuat bagian-bagian terhadap data yang ada dan merevisi data yang dianggap tidak relevan untuk dimasukkan ke dalam penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan data yang telah disusun secara baik dan sistematis Penyajian data dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk catatan ataupun penjelasan yang mudah dipahami, sehingga diharapkan dapat mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian yang telah dilakukan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan pada tahap terakhir penelitian setelah

terkumpulnya data-data yang diperlukan. Hasil yang ditemukan dalam tahap reduksi data akan dicocokkan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian kemudian akan ditarik kesimpulan yang akan menjawab rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Untuk mendapatkan data yang valid maka dapat menggunakan teknik triangulasi. Menurut Wijaya triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu (Wijaya, 2018). Untuk mendapatkan data yang valid didalam penelitian ini teknik triangulasi sumber dilakukan dengan narasumber yang berbeda. Selanjutnya untuk triangulasi teknik didalam penelitian ini dilakukan dengan memperoleh data dari observasi dan di maksimalkan dengan hasil dari wawancara dari narasumber. Yang terakhir yaitu triangulasi waktu dimana wawancara dilakukan sesuai kesiapan waktu yang dimiliki oleh narasumber.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut hasil wawancara, narasumber mengatakan bahwa kantor imigrasi Bandung merepost postingan yang di unggah oleh Instagram @imigrasi.soekarnohatta. Selain itu kantor imigrasi juga mengunggah konten kolaborasi bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat disamping itu kolaborasi bersama KOL dengan Hengky Kurniawan sebagai Bupati Kabupaten Bandung Barat. Hal ini membuktikan bahwa kantor imigrasi Bandung sudah sesuai dengan pedoman.

Pengelolaan media sosial menjadi salah satu faktor untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan strategi komunikasi dimana pengelola atau selanjutnya disebut admin media sosial ditunjuk oleh Kepala UPT Keimigrasian dan admin berada di bawah pengawasan Kepala Bidang/Kepala Seksi/Kepala Subseksi di bidang komunikasi untuk yang berada di kantor imigrasi. Sesuai dengan hasil wawancara yang mengatakan bahwa admin kantor imigrasi Bandung bahwa admin sendiri ditunjuk dan diawasi langsung oleh Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian dan Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kantor imigrasi Bandung belum sepenuhnya mengimplementasikan pedoman dimana Kepala UPT mengarahkan Kepala Seksi untuk selanjutnya menentukan admin pada Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian kantor imigrasi Bandung.

Admin berada di bawah pengawasan Kepala Bidang/Kepala Seksi/Kepala Subseksi di bidang komunikasi untuk yang berada di kantor imigrasi; atau Kepala Bagian/Kepala Subbagian Tata Usaha untuk yang berada di rumahdetensi imigrasi, didalam pedoman terdapat indikator yang menyebutkan bahwa admin berada dibawah pengawasan Kepala Seksi dan Kepala Sub Seksi pada Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian. Menurut hasil wawancara admin kantor imigrasi Bandung ditunjuk dan diawasi oleh Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian beserta Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian.

Pada indikator ini sesuai dengan fokus penelitian maka yang tercakup hanya sisi

kantor imigrasi dan tidak melibatkan RUDENIM. Merujuk pada data hasil wawancara diatas maka kantor imigrasi Bandung sudah sesuai dengan pedoman dalam hal pengawasan admin yang ditunjukkan kepada Kepala Seksi dan Sub Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Admin dapat berjumlah 1 (satu) orang atau lebih dengan menyesuaikan jumlah kapasitas SDM yang ada

Pedoman mengatakan bahwa admin dapat berjumlah 1 orang atau lebih dengan menyesuaikan jumlah kapasitas SDM yang ada, hal ini ditanggapi oleh narasumber yang mengatakan bahwa admin berjumlah dua orang di kantor imigrasi Bandung, admin satu bertugas untuk menjalankan media sosial dan admin yang lainnya untuk pengaduan masyarakat atau helpdesk.

Data yang didapat dari hasil wawancara diatas, Kantor imigrasi Bandung sudah menyesuaikan indikator pedoman dengan memiliki admin sebanyak 2 orang untuk kegiatan kehumasan yang berbeda.

Admin bertugas merencanakan, memproduksi, mempublikasikan dan mengevaluasi konten media sosial serta memantau linimasa atau pesan untuk merespon interaksi dengan warganet. Pada indikator didalam pedoman, admin memiliki tugas untuk merencanakan, memproduksi, mempublikasikan dan mengevaluasi konten media sosial serta memantau linimasa atau pesan untuk merespon interaksi dengan warganet dan menurut hasil wawancara admin kantor imigrasi Bandung merencanakan, membuat, mempublikasi dan mengevaluasi tetap dengan arahan dan pantauan dari Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian Bandung. Memantau lini masa agar dapat merespon secepat mungkin warganet yang memiliki pertanyaan atau keluhan kepada kantor imigrasi Bandung. Sesuai dengan pedoman bahwa kantor imigrasi Bandung sudah mengimplementasikan isi pedoman dan tetap menyesuaikan arahan dari Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian kantor imigrasi Bandung.

Admin juga dapat berinteraksi dengan admin instansi pemerintah/swasta di wilayahkerja masing-masing. Admin juga dapat berinteraksi dengan admin instansi pemerintah/swasta di wilayahkerja masing-masing dan Menurut hasil wawancara dari narasumber admin kantor imigrasi Bandung yaitu Ibu Dinda sebagai admin kantor imigrasi Bandung bahwa admin kantor imigrasi Bandung berinteraksi dengan instansi lain terkait koordinasi kegiatan seperti meminta data yang hadir atau meminta foto – foto yang sudah lebih dahulu di ambil oleh instansi lain.

Berdasarkan hasil wawancara sejauh ini kantor imigrasi bandung baru masi dengan UPT lain, tetapi belum dengan instansi pemerintah dan swasta. Peneliti mengamati bahwa admin kantor imigrasi Bandung pernah berinteraksi dengan instansi lain terkait koordinasi kegiatan seperti meminta data yang hadir atau meminta foto–foto kegiatan. Artinya kantor imigrasi Bandung sudah sesuai dengan indikator pada pedoman.

Admin secara aktif menambah wawasan dan pengetahuan dengan informasi terbaru dan memperluas jaringan dengan pihak lain. Pedoman menyatakan bahwa admin secara aktif menambah wawasan dan pengetahuan dengan informasi terbaru dan memperluas jaringan dengan pihak lain maka admin harus aktif di media sosial agar tidak tertinggal dengan berita yang penting atau berita

yang sedang viral sehingga konten yang diunggah dapat menyesuaikan dengan situasi saat itu dan tidak tertinggal oleh instansi lain serta berinteraksi dengan admin UPT lain secara personal untuk bertukar informasi terkini sesuai dengan pernyataan narasumber.

4. KESIMPULAN

Yang menjadi cakupan pada penelitian ini adalah Instagram dan youtube. Media sosial Instagram kantor imigrasi Bandung sudah dikelola dengan cukup baik, seperti pemanfaatan media sosial, pembuatan konten media sosial, distribusi konten media sosial. Sementara media sosial youtube kantor imigrasi Bandung, belum dikelola dengan baik karena kantor imigrasi Bandung kurang aktif dalam penggunaan youtube untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Dari 52 indikator yang di analisis dengan merujuk pada Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jendral imigrasi Nomor: IMI-0002.HH.01.01 Tahun 2022, masih ada sejumlah indikator yang belum diimplementasikan secara penuh oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Indikator – indikator tersebut mencakup:

- a. Admin yang belum ditunjuk secara langsung oleh Kepala UPT.
- b. Perencanaan berupa impresi dan activity yang tidak dilaksanakan oleh admin kantor imigrasi Bandung.
- c. Tidak memanfaatkan seluruh media sosial yang diarahkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Dalam hal ini media sosial yang dimaksud adalah tiktok.
- d. Tidak ada pencantuman situs terkait baik media sosial lainnya ataupun helpdesk pada media sosial youtube kantor imigrasi Bandung.
- e. Admin belum memetakan warganet sesuai kanal media sosial.
- f. Penggunaan sapaan “sahabat mido” yang belum sesuai.
- g. Admin tidak menyebut dirinya “mido” saat berinteraksi dengan warganet.
- h. Template warna yang digunakan dalam konten belum sesuai dengan pedoman yang memberikan 4 macam warna.
- i. Tidak menggunakan fonts Fira Sans Extra Condensed, tetapi menggunakan fonts yang beragam atau menyesuaikan dengan kontenyang di unggah.
- j. Tidak ada penggunaan hashtag pada unggahan youtube
- k. Memposting konten yang tidak diizinkan didalam pedoman. Dalam hal ini konten terebut berupa konten kegiatan olah raga senam pagi di kantor imigrasi Bandung.
- l. Tidak pernah menggunakan pencantuman lokasi.
- m. Belum berkolaborasi dengan instansi lain ataupun KOL dalam penyebaran konten.
- n. Kantor imigrasi Bandung tidak menyampaikan permintaan maaf kepada warganet yang mendapatkan kesalahan informasi.

- o. Tidak melakukan pemantauan audit media sosial.
- p. Tidak mengetahui impresi dari warganet.
- q. Tidak melakukan laporan tahunan kepada Kepala UPT.

Kantor imigrasi Bandung dapat mengoptimalkan pengelolaan media sosial Instagram untuk penyebaran informasi dengan menggunakan fitur – fitur yang ada di Instagram seperti Insta Story, Highlight, Instagram Live, DM Auto Reply, Instagram Reels. Dimana fitur – fitur tersebut dapat mempermudah admin dalam pembuatan konten dan pemberian respon kepada masyarakat. Kantor imigrasi Bandung juga dapat mengoptimalkan penggunaan media sosial youtube untuk meningkatkan penyebaran informasi kepada masyarakat dengan menggunakan Fitur youtube seperti short, Fitur Live, dan Youtube Corrections.

DAFTAR PUSTAKA

- 2009, S. (2009). Optimalisasi Nilai Ekonomis. 1–70. Retrieved from [http://repository.untag-sby.ac.id/206/3/Bab 2.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/206/3/Bab%202.pdf)
- Abarca, R. M. (2021). BAB III METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Adika, P. I. K. (2020). TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals TEMATICS | Technology Management and Informatics Research Journals. 3(2), 83–98.
- Alijoyo, A., Wijaya, B., & Jacob, I. (2021). Structured or Semi-structured Interviews. 1–15.
- Allstars, S. (2021). Panduan Lengkap Fitur Baru YouTube Shorts dan Cara Pakainya. Retrieved August 30, 2022, from <https://www.allstars.id/blog/2021/08/28/berikut-panduan-lengkap-fitur-baru-youtube-shorts-dan-cara-pakainya/>
- Andriyanto, R. (2022). Apa itu KPI dan Fungsinya Bagi Bisnis Kecil - Glints Blog. Retrieved October 24, 2022, from 5 juni 2022 website: <https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-kpi-dan-fungsinya/#.Y1bALnZBxEY>
- Arkananta, M., Ardiansah, R., & Camilia, J. (2021). Inilah Fitur Instagram yang Dapat Membantu Anda Dalam Memasarkan Produk. *Daya.Id*. Retrieved from <https://www.daya.id/usaha/artikel-daya/pemasaran/inilah-fitur-instagram-yang-dapat-membantu-anda-dalam-memasarkan-produk>
- Diskominfo. (2016). Pengertian, keuntungan & kerugian E-government Diskominfo Badung. Retrieved April 18, 2022, from Diskominfo Kabupaten Bandung website: <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>
- Firman. (2015). Analisis Data Dalam Kualitatif. *Article*, (4), 1–13.
- Inkiriwang, N. (2019). Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris Implement yang berarti melaksanakan. 15–38.
- Izzati, A. N., Pratama, A., Aristamy, I. G. A. A. M., Najwa, N. F., & Rakhmawati,

- N. A. (2018). KATEGORISASI JENIS INTERAKSI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT SERTA POPULARITAS MEDIA SOSIAL PEMERINTAH DAERAH.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3(1), 225–238.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). Apa Itu Optimalisasi . 2010(I), 1–23.
- Nainggolan, V., Randonuwu, S. A., & Waleleng, G. J. (2018). Peranan Media Sosial Instagram dalam Interaksi Sosial Antar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Unsrat Manado. *Jurnal Acta Diurna*, 7(4), 1–15. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/22022>
- Nasrullah, R. (2016). Pengaruh Terpaan Video Beauty Vlogger Di Youtube Terhadap Perilaku Imitasi Mahasiswi Dalam Merias Wajah. Universitas Muhammadiyah Malang, (2008), 7–24. Retrieved from <http://eprints.umm.ac.id/40601/3/BAB II.pdf>
- Pratomo, Y. (n.d.). YouTube Rilis Fitur Baru untuk Koreksi Video yang Salah Meski Sudah Tayang. Retrieved August 30, 2022, from <https://tekno.kompas.com/read/2022/06/16/11020037/youtube-rilis-fitur-baru-untuk-koreksi-video-yang-salah-meski-sudah-tayang>
- Purworini, D. (2014). Model Informasi Publik di Era Media Sosial: Kajian Grounded Teori Di Pemda Sukoharjo. *KomuniTi: Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 6(1), 3–14.
- Rahmayunita, H. (2018). 4 Fitur Baru Ditawarkan YouTube Live Streaming, Makin Mantap! - Semua Halaman - Nextren.grid.id. Retrieved August 30, 2022, from <https://nextren.grid.id/read/0128784/4-fitur-baru-ditawarkan-youtube-live-streaming-makin-mantap?page=all>
- Ramadhani, O. (2022). Key Opinion Leader (KOL): Definisi dan Contohnya - Qontak.com. Retrieved October 28, 2022, from 27/01/2022 website: <https://qontak.com/blog/key-opinion-leader/>
- Rustian, R. S. (2012). Apa itu Sosial Media. Universitas Pasundan. Retrieved from <http://www.unpas.ac.id/apa-itu-sosial-media/>
- Statista. (2021). Inilah Negara Pengguna Instagram Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa? | Databoks. <https://Databoks.Katadata.Co.Id>. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/03/inilah-negara-pengguna-instagram-terbanyak-indonesia-urutan-berapa>
- Warpindyastuti, L. D., Eka, M., & Sulistyawati, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Internet Menggunakan Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi dan Promosi Pada MIN 18 Jakarta. *Widya Cipta*, 2(1), 91–95.
- Wijaya. (2018). 3.2. Data dan Metoda Pengumpulan Data 3.2.1. Data dan Sumber Data.