

Social Media-based Public Communication by the Directorate General of Immigration: Qualitative Content Analysis of Government's Utilization of Social Media to Build Public Participation

Abstract

The use of social media by the government is a necessity that cannot be avoided in the implementation of E-Government. Pandemic conditions are currently disrupting and compelling people to move from analog to digital communication. The digital footprint of the Directorate General of Immigration as well as the dynamics of its public communication, are worth investigating further, particularly in the social media texts. This study analyzes the content of messages and texts on social media @ditjen_immigration that intends to reveal the Directorate General of Immigration's utilization of social media as a means of public communication in order to increase public participation. This research using a qualitative content analysis method with an inductive approach. The practice of condensing complex text material and the process of constructing meaning from the data through emergent themes or categories. The result of this research: 1) the use of Instagram @ditjen_imigrasi dwells on the six characteristics of social media in the form of information, archives, interactivity, user generated content, networks, sharing and social simulation; 2) the utilization of social media characteristics by the Directorate General of Immigration is directed to bring up strategic communication on instagram @ditjen_imigrasi which focuses on providing information, searching for input, online dialogue and presentational symbolic exchanges; and 3) the depth of public participation in @ditjen_imigrasi channels found has reached the level of ubiquitous engagement, which is the deepest level that marks public involvement in everything on the Directorate General of Immigration's social media.

Keyword:

Government's Utilization of Social Media, Public Communications, Public Participations, Government Public Relations

Komunikasi Publik berbasis Media Sosial oleh Ditjen Imigrasi: Analisis Isi Kualitatif Pemanfaatan Media Sosial oleh Pemerintah untuk Membangun Partisipasi Publik

Abstraksi

Pemanfaatan media sosial merupakan keniscayaan yang tidak dapat dihindari oleh pemerintah dalam perwujudan E-Government. Kondisi pandemi seperti ini, makin mendisrupsi dan memaksa manusia beralih dari komunikasi analog menjadi komunikasi digital. Jejak digital Direktorat Jenderal Imigrasi dan dinamika komunikasi publiknya menarik untuk dilihat lebih dalam, khususnya pada teks – teks yang tersebar dalam media sosial. Penelitian ini menganalisa isi pesan dan teks pada media sosial @ditjen_imigrasi dengan tujuan untuk mengelaborasi pemanfaatan media sosial oleh Ditjen Imigrasi sebagai media komunikasi publik untuk membangun partisipasi publik. Metode yang digunakan adalah metode analisis isi kualitatif dengan pendekatan induktif, yakni prosedur memadatkan dari data teks yang kompleks serta proses membangun makna dari data tersebut melalui tema-tema atau kategori-kategori yang muncul. Hasil penelitian yang ditemukan adalah 1) pemanfaatan instagram @ditjen_imigrasi berkuat pada enam karakteristik media sosial berupa informasi, arsip, interaktifitas, konten oleh pengguna, jaringan, penyebaran dan simulasi sosial 2) pemanfaatan karakteristik media sosial oleh Direktorat Jenderal Imigrasi tersebut diarahkan pada komunikasi strategis yang muncul dari instagram @ditjen_imigrasi yang berfokus pada penyediaan informasi, pencarian masukan, dialog online dan pertukaran simbolis presentasional; dan 3) kedalaman partisipasi publik pada kanal @ditjen_imigrasi dijumpai sudah pada level *ubiquitous engagement*, dimana ini merupakan level yang paling dalam yang menandai keterlibatan publik dalam segala hal pada media sosial Ditjen Imigrasi.

Kata Kunci:

Pemanfaatan Media Sosial; Komunikasi Publik; Partisipasi Publik; Government Public Relations