

**Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun  
*Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:  
Ni Made Yogi Susanti  
NIM. 2115713108**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun  
*Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:  
**Ni Made Yogi Susanti**  
NIM. 2115713108

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Yogi Susanti  
NIM : 2115713108  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul: **"Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 23 Agustus 2024

Yang menyatakan,



(Ni Made Yogi Susanti)

NIM. 2115713108

# LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

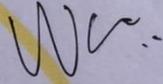
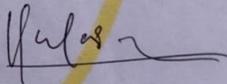
## Lembar Persetujuan dan Pengesahan

### Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

(Ni Made Yogi Susanti)  
NIM. 2115713108

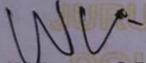
Badung, 23 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

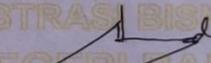
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  I Made Widiantara, S.Psi., M.Si NIP. 197902182003121002	
Dosen Penguji 1,  Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM NIP. 202111008	
Dosen Penguji 2,  I Nyoman Sukayasa, SH., MH. NIP. 196312311992031015	

Pembimbing:

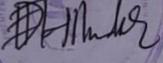
Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

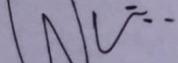
  
(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

  
(Dr. Majid Wajdi, M.Pd.)  
NIP. 196212081990111001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., PH.D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir dengan judul “Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Projek Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan dan penyelesaian Projek Akhir ini tentu tak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan demi terselesainya Projek Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan Projek Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

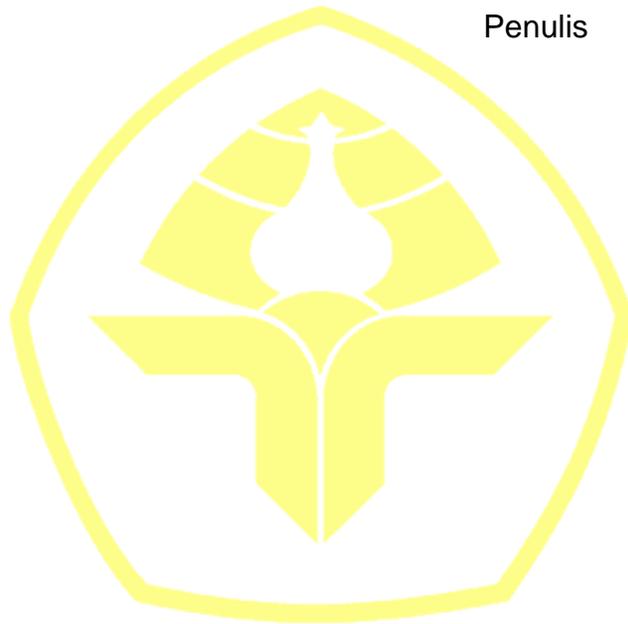
4. Bapak Dr. Majid Wajdi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing dan mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir ini tepat pada waktunya.
5. Bapak, Ibu dan para senior di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara.
6. Kedua orang tua dan kakak penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta dorongan yang berarti bagi penulis.
7. Teman-teman, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulis menyelesaikan Projek Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Projek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun guna untuk menyempurnakan Projek Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Projek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi semua pihak yang membaca dan memerlukannya.

Badung, 23 Agustus 2024

Penulis

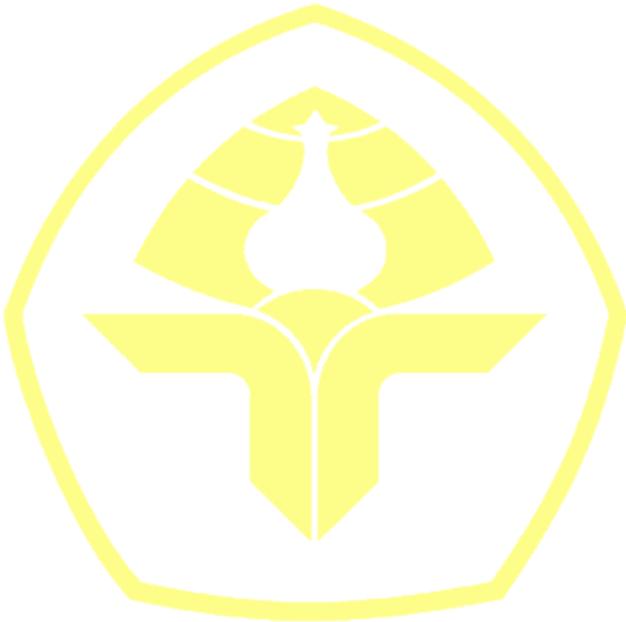


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR .....	ii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	13
B. Media Sosial .....	18
C. <i>Instagram</i> .....	23
D. Testimoni .....	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	32
A. Sejarah Perusahaan .....	32
B. Pelayanan .....	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Kebijakan Perusahaan .....	47
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA..... 72  
LAMPIRAN ..... 74



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

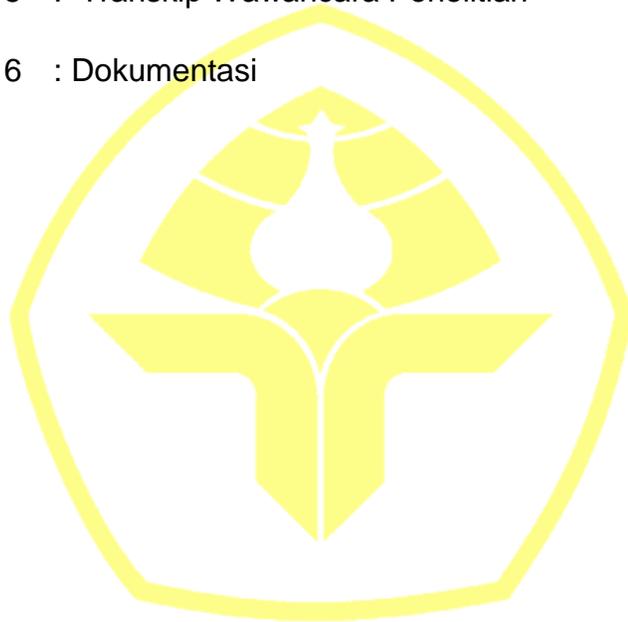
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Most Populer Sosial Media</i> 2024.....	2
Gambar 1.2 Data Pengguna Media Sosial Instagram pada Februari 2024.....	3
Gambar 1.3 Tampilan Akun Instagram @imigrasidenpasar .....	5
Gambar 1.4 Contoh Konten serta Testimoni Negatif.....	6
Gambar 3.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar .....	32
Gambar 3.2 Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar .....	39
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar .....	42
Gambar 4.1 Testimoni Positif 19 April 2024 .....	52
Gambar 4.2 Testimoni Positif 20 April 2024 .....	53
Gambar 4.3 Testimoni Positif 23 April 2024 .....	55
Gambar 4.4 Testimoni Positif 27 April 2024 .....	56
Gambar 4.5 Testimoni Positif 30 April 2024 .....	57
Gambar 4.6 Testimoni Negatif 23 April 2024.....	60
Gambar 4.7 Testimoni Negatif 30 April 2024.....	62

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir
- Lampiran 2 : Formulir Proses Bimbingan Projek Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 : Formulir Proses Bimbingan Projek Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir
- Lampiran 5 : Transkrip Wawancara Penelitian
- Lampiran 6 : Dokumentasi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

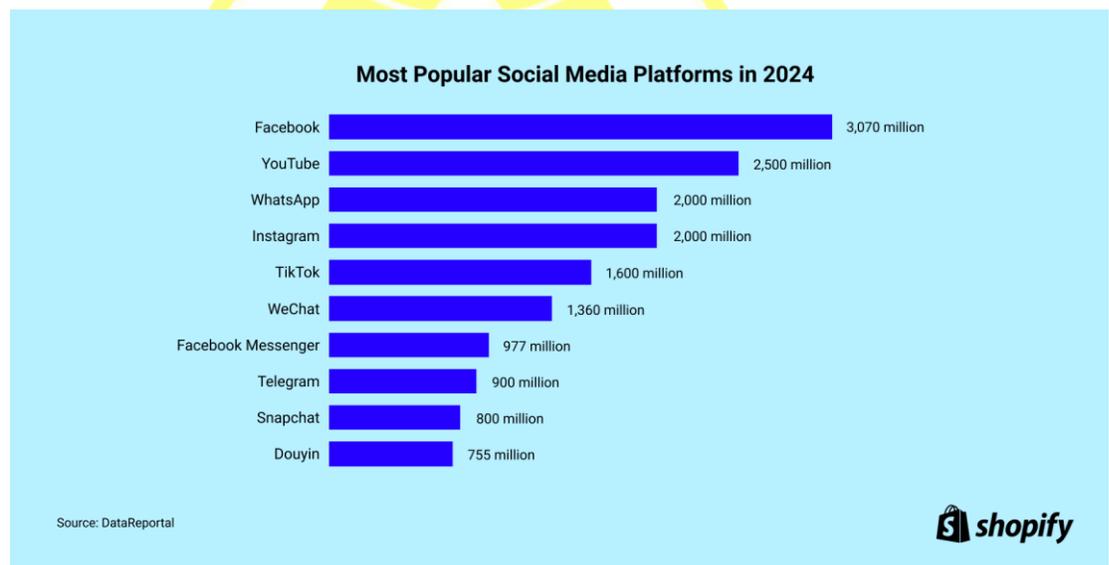
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era digital yang semakin berkembang, pemanfaatan media sosial telah menjadi salah satu strategi utama bagi lembaga pemerintah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat secara efektif. Salah satu lembaga yang mengadopsi pendekatan ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Denpasar. Dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses mengenai layanan paspor. Memahami betapa pentingnya informasi yang akurat dan mudah diakses dalam proses ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar telah memilih untuk memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi.

Media sosial dirancang sebagai sarana untuk memfasilitasi interaksi sosial yang bersifat dua arah dan interaktif. Ciri khas utama media sosial adalah melibatkan berbagai saluran sosial yang berbeda dan menjadikan saluran *online* sebagai media utama yang terus berkembang. Media sosial dianggap sebagai wadah partisipatif di mana pengguna dianggap memiliki kreativitas untuk memberikan komentar. Platform media sosial yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *YouTube* yang memiliki peran masing-masing dalam mendukung fungsi publik lembaga.



**Gambar 1.1 Most Populer Sosial Media 2024**

Sumber: <https://www.shopify.com/id/blog/most-popular-social-media-platforms>

Menurut Data Reportal yang di-upload shopify.com, bahwa *Instagram* berada di peringkat keempat sebagai media sosial paling populer di dunia,

dengan jutaan pengguna aktif setiap bulannya. Namun, meskipun berada di peringkat keempat, keunggulan Instagram terletak pada kemampuan untuk menyajikan konten visual yang menarik dan mendorong interaksi yang tinggi melalui fitur seperti like, komentar, dan pesan langsung. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menggunakan Instagram sebagai platform yang relevan dan efektif untuk mengumpulkan umpan balik publik melalui testimoni pengguna.



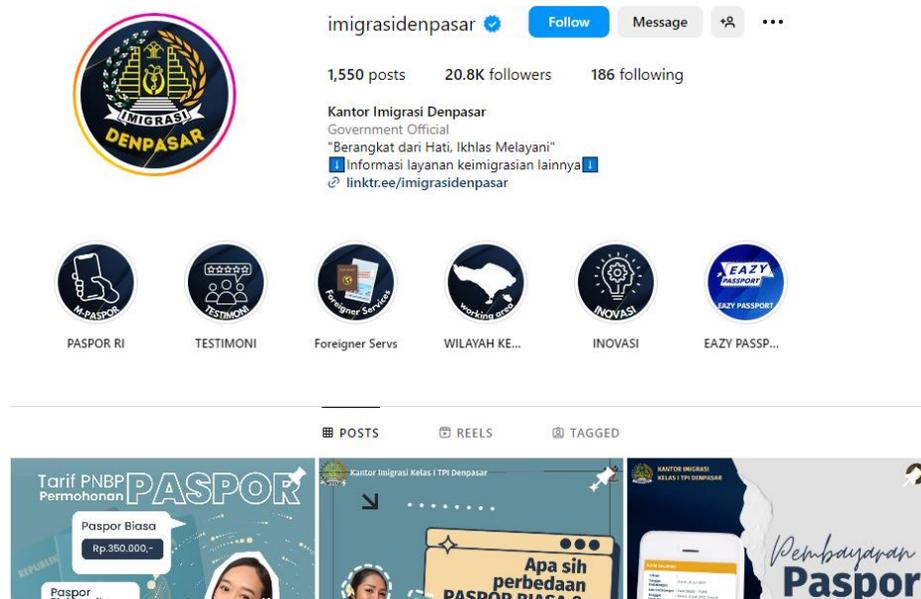
**Gambar 1.2 Data Pengguna Media Sosial Instagram pada Februari 2024**

Sumber: <https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2024/02/>

*Instagram* menjadi platform yang sangat strategis bagi Kantor Imigrasi kelas I TPI Denpasar dalam menyediakan layanan informasi dan publikasi. Melalui unggahan foto dan video dalam waktu singkat, akun *Instagram* @imigrasidenpasar dapat diakses oleh semua pengikutnya.

Selain menjadi media sosial yang mudah diakses, *Instagram* saat ini merupakan platform yang sangat diminati oleh semua kalangan. Bukti dari seberapa populer *Instagram* adalah jumlah pengguna yang aktif di Indonesia pada bulan Februari 2024 yang mencapai 88 juta, sesuai dengan data yang dilaporkan oleh Napoleoncat. Maka peneliti memilih *Instagram* sebagai media untuk mengumpulkan testimoni dari penerima layanan karena memungkinkan penerima layanan memberikan testimoni secara langsung dan *real-time* melalui fitur komentar. Data yang terkumpul melalui *Instagram* mudah diakses dan dianalisis, membantu evaluasi kualitas layanan dan penyusunan strategi komunikasi yang lebih baik.

Akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dengan nama @imigrasidenpasar memiliki *followers* mencapai 20.8 ribu *followers* serta memposting 1.550 konten dalam bentuk foto maupun video per tanggal 18 Maret 2024 yang dapat dilihat pada Gambar 1.3. Hal tersebut menunjukkan bahwa instansi tersebut cukup aktif dalam berkomunikasi dan berbagi informasi dengan pengikutnya melalui platform *Instagram*.



**Gambar 1.3 Tampilan Akun Instagram @imigrasidenpasar**

Sumber: <https://www.instagram.com/imigrasidenpasar/>

Dengan adanya media sosial *Instagram*, banyak masyarakat yang merasa terbantu dalam mencari informasi. Akun resmi *Instagram* @imigrasidenpasar memberikan informasi, mendengarkan masukan maupun keluhan, serta berinteraksi dengan masyarakat. Melalui akun *Instagram* tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menyampaikan berbagai informasi terkait aturan, prosedur, layanan, dan kebijakan terkini terkait imigrasi. Tanggapan yang diberikan dari masyarakat terhadap akun *Instagram* @imigrasidenpasar dapat diamati dari jumlah *likes*, *views*, komentar serta testimoni yang diterima melalui akun tersebut.

Testimoni di *Instagram* tersebut mencerminkan pengalaman nyata penerima layanan dalam berinteraksi dengan layanan publik. Testimoni ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pujian atas layanan yang diberikan, kritik atau kekecewaan terhadap proses maupun kebijakan, serta pengalaman secara keseluruhan dalam berurusan dengan Kantor Imigrasi. Testimoni mencakup dua jenis yaitu testimoni positif dan negatif. Testimoni positif biasanya seperti pujian atau apresiasi terhadap aspek-aspek tertentu dari layanan yang diberikan. Sebaliknya, testimoni negatif mencerminkan kekecewaan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.



**Gambar 1.4 Contoh Konten serta Testimoni Negatif**

Sumber: <https://www.instagram.com/imigrasidenpasar/>

Sebagai contoh, pada salah satu unggahan video testimoni dari *influencer* di akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar,

seorang pengguna memberikan testimoni dengan menuliskan “Kemarin aku juga bikin sekeluarga dan ada anak 17 bulan tapi ga diprioritaskan”. Testimoni semacam ini mencerminkan kekecewaan penerima layanan terhadap layanan yang diterima dan menjadi penting untuk dianalisis guna mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan informasi mengenai akun *Instagram* @imigrasidenpasar, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis testimoni pada akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Analisis testimoni menjadi langkah yang penting dalam memahami tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi isu-isu yang muncul, serta merespon dengan cepat dan efektif terhadap masukan dan keluhan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Testimoni Penerima Layanan pada Akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar**”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka adapun pokok masalah yang akan diangkat yaitu:

1. Bagaimanakah testimoni yang diberikan penerima layanan pada akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?

2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas konten *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar agar mendapatkan testimoni positif?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis testimoni yang diberikan oleh penerima layanan pada akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dengan tujuan untuk memahami persepsi, kebutuhan, dan tingkat kepuasan audiens terhadap layanan dan informasi yang disediakan.
2. Untuk mengevaluasi upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas konten *Instagram* agar mendapat testimoni positif.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah kemudian membandingkan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.
  - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengelolaan media sosial *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik Negeri Bali sebagai tempat mahasiswa dalam menimba ilmu pengetahuan dan diharapkan akan mendapatkan masukan-masukan, informasi, referensi khusus pengembangan pengelolaan media sosial *Instagram* bagi penelitian berikutnya, serta dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

## 3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan dalam pengelolaan media sosial *Instagram* @imigrasidenpasar, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan citra instansi.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bagian Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang beralamat di Jl. Panjaitan No.3, Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.

## 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah komentar yang diberikan oleh penerima layanan pada akun resmi *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang non-numerik yang berupa teks atau narasi, seperti testimoni yang diunggah oleh penerima layanan di bagian komentar postingan pada akun *Instagram* @imigrasidenpasar dan hasil wawancara dengan admin *Instagram* Kantor Imigrasi Denpasar. Data ini berisi keterangan sehingga membantu peneliti dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Di sisi lain, data kuantitatif adalah data yang berupa bilangan atau angka yang mencerminkan jumlah, frekuensi, atau tingkat dari suatu fenomena, seperti jumlah komentar, *likes* serta jumlah postingan.

### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Contoh data primer dalam penelitian ini meliputi testimoni yang diunggah oleh pengguna

layanan di bagian komentar postingan pada akun *Instagram* @imigrasidenpasar. Selain itu, interaksi lain seperti likes dan balasan pada komentar juga memberikan konteks tambahan. Data primer juga mencakup hasil wawancara mendalam dengan admin *Instagram* Kantor Imigrasi Denpasar.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti dokumen-dokumen perusahaan, studi-studi terdahulu, artikel ilmiah, buku, dan literatur lainnya di luar perusahaan..

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

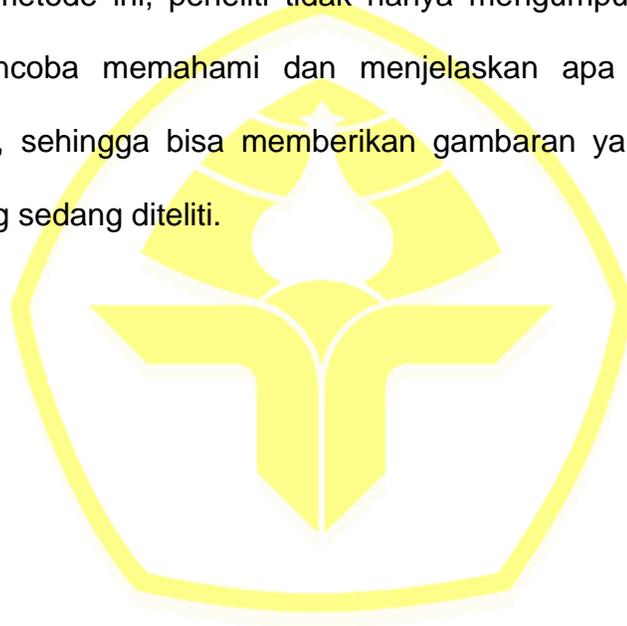
Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung interaksi antara penerima layanan dan akun *Instagram* @imigrasidenpasar. Data berupa testimoni yang diberikan penerima layanan dan respon yang diberikan oleh instansi.

#### 2. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan langsung dengan melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan para senior yang menjadi admin *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

#### 4. Metode Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode analisis deskriptif kualitatif adalah “memaparkan dan menguraikan keterangan atau data yang sudah dikumpulkan.” Artinya, metode ini digunakan untuk menjelaskan secara detail informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan metode ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga mencoba memahami dan menjelaskan apa yang terjadi di lapangan, sehingga bisa memberikan gambaran yang jelas tentang topik yang sedang diteliti.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Testimoni Pengguna Layanan pada Akun *Instagram* Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Testimoni yang diberikan penerima layanan di akun *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar pada bulan April 2024, terdapat 5 testimoni positif dan 2 testimoni negatif. Testimoni positif umumnya mengapresiasi komitmen kantor dalam menolak gratifikasi, inovasi layanan, serta kecepatan dan keramahan dalam pelayanan. Di sisi lain, testimoni negatif mencakup kekecewaan terhadap proses perpanjangan visa yang lambat dan ketidakpastian dalam prioritas layanan.
2. Upaya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas konten agar mendapat testimoni positif, yaitu

pembuatan infografis dan videografis yang tidak monoton, *upload* konten rutin dan mengikuti *trend* terkini, membuat stok konten yang berkualitas, serta melakukan kolaborasi dengan pemohon penerima layanan atau *Influencer*.

## B. Saran

Dengan melihat penanganan pengelolaan akun *Instagram* dan testimoni yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menerapkan jadwal pengunggahan konten yang lebih teratur guna menjaga konsistensi dan meningkatkan keterlibatan dengan audiens. Menggunakan aplikasi penjadwalan konten akan membantu dalam menjaga konsistensi unggahan.
2. Memberikan pelatihan tambahan kepada tim akan meningkatkan responsivitas dan profesionalisme dalam menanggapi komentar dan pesan langsung (DM) agar dapat merespon dengan cepat dan tepat, sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Melakukan evaluasi rutin untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rahmah, F., Hafiar, H., & Budiana, H. R. (2022). Pengelolaan Aktivitas Media Sosial Instagram@ Cimahikota oleh Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal komunikasi nusantara*, 4(1), 128-139.
- Asriana, A. (2023). *Faktor-faktor Kesulitan Tenaga Pendidik dalam Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Upaya Mengatasinya di SMAN 14 Luwu Utara* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Ikhsanto, F. N., & Rahmawati, D. E. (2024). Penggunaan Instagram sebagai Media Komunikasi Pemerintah dalam Sosialisasi Prosedur Pembuatan Paspor: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Yogyakarta. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 545-561.
- Instagram. (n.d.). Imigrasi Denpasar "Profil halaman." <https://www.instagram.com/imigrasidenpasar/>. (Diakses pada 8 Juli 2024).
- Kementerian Hukum dan HAM. (n.d.). Imigrasi Denpasar. <https://imigrasidenpasar.kemenkumham.go.id/>. (Diakses pada 8 Juli 2024).
- Maharani, V. E., & Djuwita, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Mersa, N. A., Tjetje, N. F., & Sari, D. N. M. (2023). Pengaruh Penggunaan Celebrity Endorser dan Testimoni terhadap Minat Beli Pengguna Media Sosial Instagram. *Jurnal EKSIS*, 19(1), 16-27.

- NapoleonCat. (2024). Instagram users in Indonesia "Statistical data."  
<https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2024/02/>.  
(Diakses pada 8 Juli 2024).
- Naryanti, I., Mascrochah, S., Setiya Putra, Y. W., Qadir, A., Laksono, R. D.,  
Eliyah, E., Dirgantari, A. S., Nahria, N., Halawa, K., & Hakim, F. A.  
(2024). *Perkembangan Teknologi Komunikasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan  
Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2016, 2017.
- Pratama, M. F. (2020). *Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas  
sebagai Media Informasi Publik pada Pemprov Riau*. Universitas Islam  
Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Paksi, W. Y. T. (2021). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Pusat  
Layanan Informasi Kegiatan Kepolisian Daerah (POLDA) Riau*  
(Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim  
Riau).
- Shopify. (n.d.). *10 most popular social media platforms in 2024*. "Statistical  
data" [https://www.shopify.com/id/blog/most-popular-social-media-  
platforms](https://www.shopify.com/id/blog/most-popular-social-media-platforms) (Diakses pada 9 Agustus 2024).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.