

## BAB IV

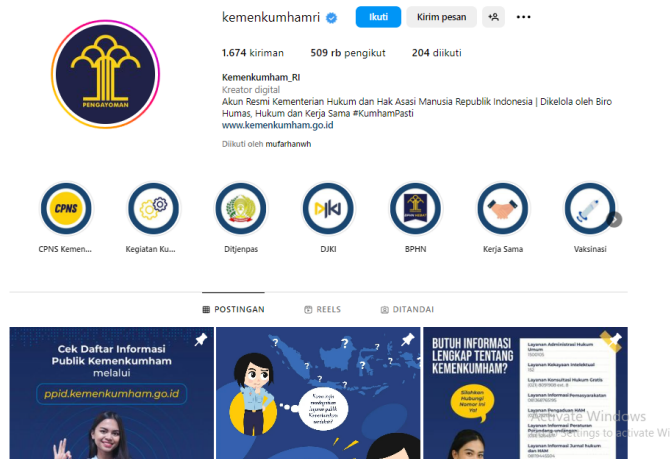
### HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah akun Instagram @kemenkumhamri yang akan peneliti uraikan secara garis besar latar belakang akun Instagram tersebut serta apa saja yang pelayanan yang diberikan melalui Instagram @kemenkumhamri. Gambaran umum subjek penelitian dilakukan agar dapat memberikan pemahaman mengenai pengemasan pesan pelayanan publik yang di tampilkan pada akun Instagram @kemenkumhamri. Akun Instagram @kemenkumhamri merupakan salah satu akun Instagram yang dikelola oleh Lembaga pemerintahan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang mana akun Instagram tersebut fokus untuk memberikan informasi pelayanan publik berupa teks, gambar, video, dan grafis, untuk meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap layanan publik yang mereka tawarkan.

Kementerian Hukum dan HAM memiliki Unit Pelayanan Publik Digital seperti Ditjen Administrasi Hukum Umum Online, Ditjen Kekayaan Intelektual, Ditjen Imigrasi, Ditjen Pemasarakatan, Ditjen Peraturan Perundang-undangan, dan Ditjen Hak Asasi Manusia yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Disamping akun Instagram @kemenkumhamri terdapat beberapa akun kementerian jumlah pengikut terbanyak salah satunya seperti akun isntagram @kemdikbudristek dan @kemenkes\_ri yang juga fokus memberikan informasi pelayanan publik di Instagram.

Namun karena institusi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mendapatkan Penghargaan Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik tahun 2021 dari Ombudsman Republik Indonesia, sehingga menjadi ketertarikan untuk meneliti konten Pelayanan Publik melalui konten Instagram @kemenkumhamri periode 17 januari 2022 – 17 januari 2023, karena pada saat periode tersebut @kemenkumhamri sedang meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.



Gambar 4.1 Akun Instagram @kemenkumhamri  
 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Instagram @kemenkumhamri memiliki 509 ribu pengikut yang diikuti oleh berbagai kalangan masyarakat, Dari ragam pelayanan publik yang ada pada Instagram @kemenkumhamri postingan yang digunakan pun beragam mulai dari pembuatan passport, naturalisasi sebagai warga negara asing serta informasi - informasi mengenai pelayanan hukum dan hak asasi manusia melalui feeds Instagram @kemenkumhamri. Bentuk yang digambarkan untuk memvisualisasikan dan menyampaikan pesan pada audiens juga berbeda- beda, dimana kreator menampilkan konten dalam bentuk 39 gambar, video, dan atau keduanya (campuran) yang telah dipilih oleh peneliti yang termasuk kategori pelayanan publik.

Bentuk ini digunakan dengan tujuan berbeda, tergantung bagaimana kreator mengekspresikan pesan yang ingin mereka sampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian ini, peneliti ingin melihat strategi pengemasan pesan pelayanan publik mana yang lebih cenderung banyak digunakan oleh kreator ketika menyampaikan isi pesan terkait kategori pengemasan pesan berdasarkan teori Kotler dalam (Nabillah & Mutiah, 2022) pada Instagram @kemenkumhamri. Dengan asumsi awal penelitian ini, konten pelayanan publik yang akan disajikan cenderung berkaitan dengan dengan hukum dan hak asasi manusia.

Tabel 4. 1. Deskripsi Kategori Pengemasan Pesan

Kategori	Indikator	Definisi
Isi Pesan	Pelayanan Keimigrasian	- Pelayanan perpanjangan izin tinggal bagi warga negara asing
		- Pelayanan paspor
		- Pembuatan visa
		- Pelayanan imigrasi online
	Pelayanan Kemasyarakatan	- Pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi
		- Layanan pembinaan narapidana
		- Layanan pengadilan
		- Perlindungan HAM
		- Pelayanan administratif
		- Rehabilitasi sosial
Struktur Pesan	Pelayanan AHU	- Pelayanan Kepabebean dan Bea Cukai
		- Pendaftaran jaminan fidusia
		- Pemesanan nama PT
		- Pengesahan pendirian
	Pelayanan Kekayaan Intelektual	- Perubahan ADPT
		- Pengesahan yayasan
		- Pengesahan perkumpulan
	Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum	- Kenotariatan
		- Pendaftaran wasiat
		- Hak cipta
Tanggapan Pesan Positif	- Hak kekayaan industri	
	- Portal informasi publik	
	- Konsultasi hukum	
	- Pusat dokumentasi hukum	
Tanggapan Pesan Negatif	- Program edukasi hukum	
	- Respon positif terhadap sebuah informasi berupa pujian, gambar/stiker menyenangkan	
Format Pesan	<i>Single Image</i>	- Respon negatif terhadap sebuah informasi berupa bentuk protes, ejekan, keluhan
		- Konten yang berisikan satu gambar saja.
	<i>Carousel Instagram</i>	- Konten yang berisikan lebih dari satu gambar dan bisa digeser ke kiri dan ke kanan.
		- Konten vertikal video
	<i>Reels Instagram</i>	

Sumber: Olahan Data Penelitian

## 4.2 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti akan menyajikan hasil serta analisis pembahasan penelitian ini yaitu strategi pengemasan pesan informasi pelayanan publik pada Instagram @kemenkumhamri. Peneliti menganalisis pernyataannya yang terlampir pada unggahan feeds yang ada pada akun Instagram @kemenkumhamri selama periode tanggal 17 Januari 2022 hingga 17 Januari 2023. Diawali dengan menampilkan jumlah postingan pengemasan pesan pelayanan publik yang ditampilkan dalam bentuk feeds selama periode penelitian dilakukan. Dilanjutkan dengan menguraikan kategori pengemasan pesan pelayanan publik yang terdiri dari isi pesan, struktur pesan dan format pesan. Kemudian peneliti akan dijelaskan diskusi teoritis terkait dengan hasil temuan penelitian ini dihubungkan dengan pengemasan pesan yang ditampilkan melalui akun media sosial Instagram @kemenkumhamri mengenai pelayanan publik kepada masyarakat

### 4.2.1 Frekuensi Postingan Pelayanan Publik di Instagram Kemenkumham RI

Postingan *feeds* di Instagram @kemenkumhamri yang mengandung unsur pengemasan pesan pelayanan publik akan disajikan peneliti dalam bentuk tabel dengan tujuan untuk melihat frekuensi jumlah postingan dan persentase postingan per bulan selama periode penelitian yaitu 17 Januari 2022 - 17 Januari 2023. Berikut jumlah frekuensi postingan di instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam pengemasan pesan pelayanan publik

Tabel 4.2 Frekuensi Postingan Instagram @kemenkumhamri

Bulan	Jumlah Postingan		Presentase	
	2022	2023	2022	2023
Januari	1	7	2%	18%
Febuari	5	0	13%	0%
Maret	1	0	2%	0%
April	6	0	15%	0%
Mei	1	0	3%	0%
Juni	1	0	3%	0%
Juli	5	0	13%	0%
Agustus	5	0	13%	0%
September	1	0	3%	0%
Oktober	2	0	5%	0%

November	0	0	0%	0%
Desember	4	0	10%	0%
Total	32	7	82%	12%
Jumlah	39		100%	

Sumber: Olahan Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas, jumlah postingan di Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam pengemasan pesan pelayanan publik berjumlah 39 postingan (100%) selama periode penelitian yaitu 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Frekuensi postingan diurutkan dari persentase tertinggi hingga terendah dimana frekuensi postingan tertinggi yaitu pada bulan Januari 2023 sebanyak sebesar 18%, kemudian disusul pada bulan April 2022 sebanyak 15%, lalu di urutan ke tiga terdapat pada bulan Februari, Juli, dan Agustus, 2022 sebanyak 13%. Sedangkan posisi terendah terdapat pada bulan Maret dan Januari 2022 sebanyak 2%. Berdasarkan presentase tabel 4.2 diatas menunjukkan sejumlah hal yang menarik untuk ditelaah.

Pertama, akun Instagram @kemenkumhamri memposting konten setiap hari, bahkan tidak jarang konten yang diunggah jumlahnya lebih dari 1 kali. Kedua, jumlah frekuensi postingan pesan pelayanan publik yang ditampilkan dalam feeds akun Instagram @kemenkumhamri tidak sama setiap bulannya. Ketiga, selisih jumlah postingan selama periode penelitian bersifat fluktuatif, adanya rentang waktu postingan pelayanan publik yang ada di feeds Instagram @kemenkumhamri.

Pada bulan januari hanya ada 1 (satu) postingan yang termasuk dalam kategori pengemasan pesan pelayanan publik, sedangkan pada bulan selanjutnya terdapat 5 (Lima) postingan yang termasuk kategori pengemasan pesan pelayanan publik begitu juga di bulan - bulan berikutnya jumlah postingan feeds Instagram @kemenkumhamri tidak selalu konsisten tentang pelayanan publik. Hal ini dikarenakan Instagram @kemenkumhamri tidak hanya membagikan postingan yang berkaitan tentang pelayanan publik, namun juga membagikan postingan mengenai seputar penghargaan dan perayaan hari serta informasi berkaitan dengan hukum dan hak asasi manusia.

Terlihat dari seluruh postingan yang pada Instagram @kemenkumhamri dari periode waktu 17 januari 2022 –17 januari 2023 hanya berjumlah 39 dari 258

postingan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Berikut contoh postingan yang tidak tergolong ke dalam pelayanan publik, khususnya mengenai pelayanan Administrasi Hukum dan HAM:



Gambar 4.2 postingan yang tidak termasuk pelayanan publik  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pelayanan publik sejatinya merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi. Konten ini berisikan tentang teks yang meraih penghargaan dan perayaan. Sedangkan dalam Instagram @kemenkumhamri selama periode penelitian 258 postingan Instagram peneliti hanya meneliti 39 postingan yang termasuk pelayanan publik. Untuk itu, peneliti tidak dapat menghitungnya sebagai postingan yang relevan dengan penelitian ini.

#### 4.2.2.2 Kategori Isi Pesan

Pada penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif untuk menentukan tema isi pesan berdasarkan kategori yang telah dibuat sebelumnya. Kategori tersebut akan dilihat dari relevansi konten pelayanan publik terhadap indikator dalam alat ukur penelitian ini, melalui isi pesan konten yang disampaikan melalui teks dan gambar tentang pelayanan publik. Setiap postingan yang terpilih untuk menjadi unit analisis dalam penelitian adalah konten yang paling merepresentasikan setiap indikator yang terdapat dalam kategori penelitian ini. Isi pesan dalam pelayanan publik merumuskan tema pesan yang unik, atau tema, ide yang menarik. Hal ini berarti memformulasikan suatu manfaat, motivasi, identifikasi, atau alasan mengapa audiens harus mengingat suatu konten, untuk menyerap informasi dengan baik yang ditampilkan menggunakan sebuah teks dan ekspresi dalam bentuk visual dari sebuah objek.

• Pada penelitian ini isi pesan terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu: Pelayanan Keimigrasian, Pelayanan Pemasarakatan, Pelayanan AHU, Pelayanan Kekayaan Intelektual, Pelayanan PPID dan Konsultasi Hukum. Berdasarkan 258 postingan yang ada pada Instagram @kemenkumhamri, 39 postingan yang diantaranya merupakan postingan yang mengandung unsur pelayanan publik. Unit analisis tersebut akan peneliti analisis guna menggambarkan pengemasan pesan mengenai pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri pada periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Setelah melakukan pengelompokan konten berdasarkan kategori isi pesan dari setiap unit analisis, hasil angka yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Postingan Berdasarkan Isi Pesan Pelayanan Publik

Kategori	Indikator	Definisi	Jumlah postingan	Persen
Isi pesan	Keimigrasian	Pelayanan perpanjangan izin tinggal bagi warga negara asing Pelayanan paspor Pembuatan visa Pelayanan imigrasi online Pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi Layanan pembinaan	16	41%

Pemasyarakatan	narapidana	6	15%
	Layanan pengadilan		
	Perlindungan HAM		
	Pelayanan administratif		
	Rehabilitasi sosial		
	Pelayanan Kepabeanaan dan Bea Cukai		
AHU	Pendaftaran jaminan fidusia	9	23%
	Pemesanan nama PT		
	Pengesahan pendirian		
	Perubahan ADPT		
	Pengesahan yayasan		
	Pengesahan perkumpulan		
	Kenotariatan		
	Pendaftaran wasiat		
Kekayaan Intelektual	Hak cipta	3	8%
	Hak kekayaan industri		
PPID & Konsultasi Hukum	Portal informasi publik	5	13%
	Konsultasi hukum		
	Pusat dokumentasi hukum		
	Program edukasi hukum		

Sumber: Olahan Penelitian, 2023

Dari hasil tabel di atas, terdapat beberapa temuan menarik yang peneliti dapatkan:

1. Konten dengan indikator Kekayaan Intelektual menjadi konten yang pelayanan paling sedikit digunakan sebanyak 3 (tiga) konten.
2. Konten dengan indikator Keimigrasian menjadi yang paling banyak digunakan sebanyak 16 (enam belas) konten.

Artinya para kreator pembuat konten pelayanan publik di instagram @kemenkumhamri lebih banyak tertarik untuk membuat konten dengan indikator Pelayanan Keimigrasian dibandingkan dengan indikator lainnya.

#### A. Pelayanan Keimigrasian

Keimigrasian merupakan pesan pelayanan publik tentang pelayanan - pelayanan perpanjangan izin tinggal bagi warga negara asing, pelayanan paspor, pembuatan visa, pelayanan imigrasi online, pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi. Dari jumlah keseluruhan konten pelayanan publik sebanyak 39 konten, untuk indikator pelayanan keimigrasian terdiri dari 16 konten dengan tema pelayanan paspor yang paling banyak ditampilkan di Instagram Kemenkumham RI sebanyak 11 konten, kemudian konten dengan tema pelayanan visa sebanyak 1



konten, konten dengan tema perpanjangan izin tinggal bagi WNA sebanyak 2 konten, kemudian konten dengan tema layanan imigrasi *online* sebanyak 2 konten. Apabila dikaitkan dengan postingan Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, informasi ini bertujuan untuk menghimbau dan mengajak masyarakat untuk memperjelas status imigrasi, selain itu informasi tersebut diharapkan dapat diterima dengan mudah baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berikut ini peneliti sajikan analisis isi untuk indikator keimigrasian yang menjadi unit analisis penelitian ini:



Gambar 4.3 Postingan Instagram @Kemenkumhamri Pada Tanggal 17 Januari 2022

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

Pada gambar di atas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 17 Januari 2022 mengenai layanan bagaimana cara membuat pasport secara *online*. Konten tersebut dapat dikategorikan ke dalam indikator keimigrasian, karena dapat dilihat dari visualisasi subjek dan juga teks dalam *reels* dimana subjek menunjukkan bagaimana cara membuat paspor melalui *online* yang mana di dalamnya terdapat dua kreator yang dimana salah satunya menanyakan tentang bagaimana cara pembuatan paspor, lalu kreator lainnya menjelaskan cara pembuatan paspor sebagai berikut:

1. Daftarkan diri atau membuat akun melalui aplikasi M-Paspor.
2. Unggah berkas persyaratan.

3. Pilih kantor imigrasi dan jadwal kedatangan terdekat dari domisili pembuat paspor.
4. Lakukan pembayaran melalui bank (*offline/online*).
5. Datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal yang dipilih untuk wawancara, foto, dan perekaman data biometrik.

Paspor bisa dikirim kerumah kamu melalui PT Pos Indonesia (hanya untuk kantor imigrasi yang sudah bekerjasama dengan PT Pos Indonesia. Jika dikaitkan dengan pengemasan pesan pada bab 2 terhadap konten pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri, pesan yang disampaikan dalam *reels* tersebut termasuk dalam indikator keimigrasian karena beberapa teks informasi yang disampaikan berisi tentang pelayanan pembuatan paspor.

Berikutnya terdapat analisis isi postingan pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator keimigrasian sebagai berikut:



Gambar 4.4 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 12 Februari 2022

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

Pada gambar diatas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 12 Februari 2022 mengenai bagaimana cara mendapatkan kewarganegaraan Indonesia hanya dengan satu aplikasi. Dalam postingan *reels* tersebut Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjawab kebingungan masyarakat mengenai cara mendapatkan kewarganegaraan Indonesia melalui aplikasi Sake serta meletakkan website untuk menuju aplikasi tersebut dimana di dalam aplikasi tersebut segala pertanyaan seputar kebingungan masyarakat untuk mendapatkan kewarganegaraan Indonesia terjawab, mulai dari bagaimana jika

menikah dengan yang bukan berstatus warga Negara Indonesia, bagaimana pengurusan kewarganegaraan bagi anak yang memiliki orang tua berbeda kewarganegaraan, dan segala hal yang berkaitan dengan pengurusan kewarganegaraan Indonesia.

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan terhadap Instagram @kemenkumhamri, isi pesan yang disampaikan dalam *reels* tersebut termasuk dalam indikator keimigrasian karena video tersebut memiliki unsur pengemasan pesan berupa informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk visualisasi subjek dan grafis agar masyarakat teredukasi mengenai kepemilikan kewarganegaraan pada setiap individu hanya dengan aplikasi Sake.

Berikutnya terdapat analisis isi postingan Instagram @kemenkumhamri yang juga termasuk dalam indikator keimigrasian sebagai berikut:



Gambar 4.5 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 25 Juli 2022

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

Pada gambar diatas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 25 Juli 2022 yang berbentuk *reels* tentang pelayanan publik mengenai layanan visa, yang mana dalam postingan tersebut menjelaskan cara daftar *working holiday* visa, diantaranya sebagai berikut:

1. Buka website whv.imigrasi.go.id
2. Siapkan dokumen persyaratan sesuai ketentuan
3. Upload dokumen persyaratan
4. Pendaftaran dibuka tanggal 25 Juli 2022 pukul 09.00 – 18.00 WIB
5. Untuk informasi lebih lanjut kunjungi website whv.imigrasi.go.id

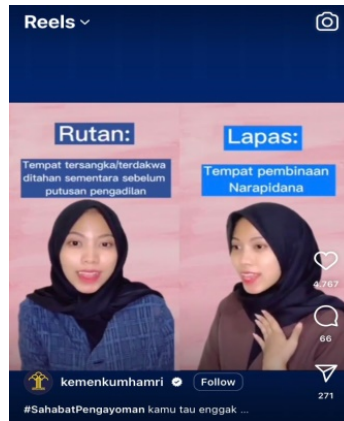
Pada postingan *feeds* ini termasuk dalam indikator keimigrasian karena pada

isi pesan yang disampaikan memenuhi kriteria yaitu memberikan informasi tentang pelayanan imigrasi mengenai cara mendaftarkan visa melalui website [whv.imigrasi.go.id](http://whv.imigrasi.go.id).

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan terhadap postingan Instagram @kemenkumhamri, isi pesan yang disampaikan dalam postingan tersebut termasuk dalam indikator pelayanan keimigrasian karena teks yang disampaikan memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran visa secara *online*.

## **B. Pelayanan Pemasyarakatan**

Pelayanan pemasyarakatan merupakan bentuk pengemasan pesan yang akan disampaikan kepada audiens berupa layanan pembinaan narapidana, layanan pengadilan perlindungan HAM, pelayanan administratif, rehabilitasi sosial, pelayanan kepabeanan dan Bea Cukai. Dari keseluruhan jumlah konten pelayanan publik sebanyak 39 konten, yang termasuk dalam indikator pelayanan pemasyarakatan berjumlah 6 konten dengan tema konten yang paling banyak ditampilkan di Instagram Kemenkumham RI yaitu indikator layanan pembinaan narapidana sebanyak 3 konten, kemudian dengan tema perlindungan HAM sebanyak 3 konten. Apabila dikaitkan dengan postingan di Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, dalam postingan tersebut terdapat beberapa informasi yang berkaitan dengan hukum dan hak asasi manusia terhadap narapidana dalam melayani kebutuhan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri berkaitan dengan pemasyarakatan:



Gambar 4.6 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 7 April 2022  
 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 7 April 2022 yang berbentuk *reels* tentang pelayanan publik mengenai informasi penjelasan perbedaan antara rutan dan lapas dalam postingan tersebut menjelaskan beberapa contoh perbedaan:

- 1) Rutan
  - a. Tempat terdakwa atau tersangka ditahan sementara sebelum keputusan pengadilan.
  - b. Penghuni rutan adalah tersangka atau terdakwa
  - c. Tahanan yang ditahan di rutan, selama penuntutan dan pemeriksaan
- 2) Lapas
  - a. Tempat pembinaan narapidana.
  - b. Penghuni lapas adalah narapidana
  - c. Narapidana dibina di lapas setelah dijatuhi putusan hakim

Pada postingan diatas feeds yang berbentuk *reels* ini termasuk dalam indikator pemyarakatan karena pada isi yang disampaikan memenuhi kriteria yaitu memberikan informasi membedakan rutan dan lapas sehingga dalam pelayanan pemyarakatan diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat kepada audiens .

Berikutnya terdapat analisis isi postingan @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator pelayanan pemyarakatan sebagai berikut:



Gambar 4.7 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 22 April 2022  
 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 22 April 2022 yang berbentuk *single image* tentang pelayanan publik mengenai Cara Beli Produk Warga Binaan Pemasyarakatan dimana postingan tersebut memberikan informasi langkah – langkah pembelian produk warga binaan, dengan cara sebagai berikut :

1. Datang ke lapas atau rutan terdekat.
2. Pilih dan beli produk WBP yang kamu suka.
3. Unggah foto selfie kamu bersama produk yang sudah di beli ke Instagram kamu.
4. Cantumkan hastag #AkuBeliProdukNapi di caption.

Pada postingan feeds ini termasuk dalam indikator pelayanan pemasyarakatan karena pada isi pesan yang disampaikan memberikan informasi yang dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat untuk membeli produk warga binaan.

Berikutnya analisis isi postingan Instagram @kemenkumhamri yang juga termasuk dalam indikator pelayanan pemasyarakatan sebagai berikut:



Gambar 4.8 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 7 April 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 7 April 2022 mengenai berbagai macam istilah pemasyarakatan. Dalam postingan tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia memberikan penjelasan mengenai berbagai macam istilah pemasyarakatan seperti Rutan, Lapas, LPKA, Bapas, Rupbasan, serta Narapidana dan Klien Pemasyarakatan dalam bentuk visualisasi berupa teks.

Apabila dikaitkan dengan pengemesan pesan terhadap postingan Instagram @kemenkumhamri, isi pesan tersebut termasuk dalam indikator pemasyarakatan karena konten tersebut memberikan penjelasan istilah-istilah dalam pemasyarakatan yang masih asing di berbagai kalangan masyarakat agar tidak terjadi kekeliruan pengistilahan pemasyarakatan.

### C. Pelayanan AHU

Pelayanan AHU merupakan upaya nyata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM dalam bentuk informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat seperti, pendaftaran jaminan fidusia, pemesanan nama PT, pengesahan pendirian, perubahan ADPT, pengesahan Yayasan, pengesahan perkumpulan, kenotariatan, pendaftaran wasiat. pada postingan Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik. Dari jumlah keseluruhan konten pelayanan publik sebanyak 39 konten, yang termasuk dalam pelayanan AHU sebanyak 9 konten dengan tema jaminan fidusia sebanyak 1 konten,

kemudian dengan tema pengesahan pendirian sebanyak 2 konten, dengan tema pemesanan nama PT sebanyak 2 konten, dengan tema kenotariatan sebanyak 2 konten, dan tema pengesahan perkumpulan sebanyak 2 konten.

Apabila dikaitkan dengan postingan Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, terlihat terdapat beberapa pengemasan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri yang berkaitan dengan pelayanan AHU:



Gambar 4.9 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 7 Februari 2022

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

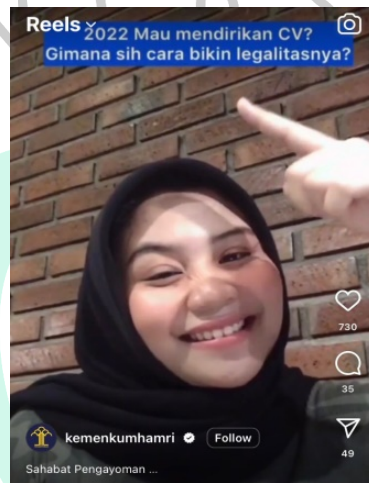
Pada gambar di atas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 7 Februari 2022 mengenai Layanan Fidusia Kemenkumham. Konten tersebut dapat dikategorikan ke dalam pelayanan AHU, dapat dilihat dari visualisasi subjek dan juga teks dalam *reels* dimana subjek menunjukkan beberapa Layanan Fidusia Kemenkumham serta mengajak masyarakat untuk mendaftarkan jaminan fidusia. Kementerian Hukum dan HAM menyediakan Layanan Fidusia yang terdiri dari:

1. Pendaftaran jaminan fidusia
2. Perbaikan sertikat jaminan fidusia
3. Pencarian atau unduh data jaminan fidusia
4. Perubahan sertifikat jaminan fidusia
5. Penghapusan jaminan fidusia



Jika dikaitkan dengan pengemasan pesan pada bab 2 terhadap konten pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri, isi yang disampaikan dalam *reels* tersebut termasuk dalam indikator pelayanan AHU karena beberapa teks yang disampaikan memiliki kecenderungan untuk mengajak masyarakat mendaftarkan jaminan fidusia melalui layanan kemenkumham.

Berikutnya terdapat analisis isi postingan @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator pelayanan AHU sebagai berikut:



Gambar 4.10 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 20 Februari 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 20 Februari 2022. Postingan ini memuat pesan tentang bagaimana cara mendirikan CV dan bagaimana cara membuat legalitasnya secara hukum, yang mana dalam video *reels* tersebut kreator hanya menuliskan melalui teks seperti berikut:

1. Lakukan pemesanan nama CV melalui akun notaris
2. Pembuatan akta notaris
3. Notaris akan mendaftarkan ke ditjen ahu melalui aplikasi SABU
4. Info selengkapnya bisa cek halaman di ahu.go.id

Apabila dikaitkan dengan postingan di Instagram @kemenkumhamri, video *reels* tersebut termasuk dalam indikator pelayanan AHU karena dalam video tersebut hanya menyampaikan bagaimana cara membuat CV beserta legalitasnya melalui informasi berupa teks atau pemilihan kata-kata dalam menyampaikan pesan

sehingga memudahkan audiens untuk memahami isi pesan dari postingan tersebut. Berikut ini juga merupakan analisis isi pada Instagram @kemenkumhamri dengan indikator pelayanan AHU sebagai berikut:



Gambar 4.11 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 10 April 2022

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

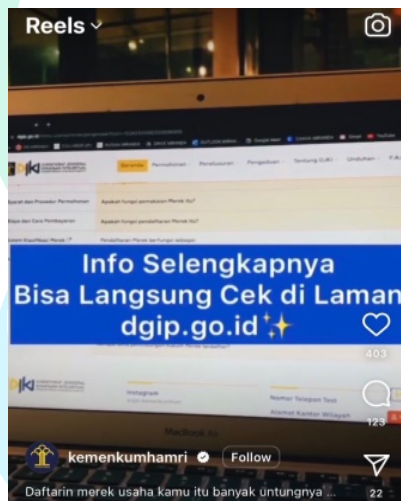
Pada gambar diatas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 10 April 2022 mengenai syarat naturalisasi bagi warga negara asing yang berjasa bagi NKRI, dimana syarat naturalisasi bagi warga negara asing juga merupakan salah satu pelayanan dari Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Dalam postingan tersebut terdiri dari beberapa slide dimana slide pertama termasuk dalam indikator pelayanan AHU, dapat dilihat pada visualisasi dalam bentuk grafis dan teks mengenai apa saja syarat naturalisasi untuk orang asing yang berjasa bagi NKRI diikuti dengan beberapa slide berikutnya yang memberikan informasi mengenai apa saja syarat naturalisasi dalam bentuk grafis.

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan pada bab 2 terhadap postingan Instagram @kemenkumhamri, isi pesan yang disampaikan dalam postingan tersebut termasuk dalam indikator pelayanan AHU karena teks yang disampaikan untuk memudahkan masyarakat untuk mencari tahu mengenai syarat naturalisasi warga asing yang berjasa bagi NKRI.

#### **D. Pelayanan Kekayaan Intelektual**

Pelayanan Kekayaan Intelektual merupakan bentuk pengemasan pesan yang akan disampaikan kepada audiens berupa layanan hak cipta hak kekayaan industri pada kemenkumhamri. Dari jumlah keseluruhan konten pelayanan publik sebanyak 39 konten, yang termasuk dalam konten pelayanan kekayaan intelektual sebanyak 3 konten dengan tema hak cipta sebanyak 1 konten dan hak kekayaan industri sebanyak 2 konten. Apabila dikaitkan dengan postingan di Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, dalam postingan tersebut terdapat beberapa informasi yang berkaitan dengan hukum dan hak asasi manusia terhadap hak cipta dan kekayaan intelektual dalam melayani kebutuhan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri berkaitan dengan kekayaan intelektual:



Gambar 4.12 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 6 maret 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 6 Maret 2022 mengenai keuntungan apabila mendaftarkan merek usaha yang dimiliki masyarakat. Dalam postingan tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjelaskan apa saja keuntungan yang di dapat pemilik usaha apabila mendaftarkan merek usaha melalui laman dgip.go.id dalam bentuk visualisasi objek dan grafis. Keuntungan yang di dapat pemilik usaha apabila mendaftarkan merek usahanya dalam postingan *reels* tersebut yaitu:

1. Alat bukti pemilik merek
2. Dasar penolakan merek yang sama

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan terhadap postingan Instagram @kemenkumhamri, isi pesan tersebut termasuk dalam indikator kekayaan intelektual dimana Kemenkumham memberikan informasi keuntungan pendaftaran merek agar pemilik usaha terlindungi secara hukum disertai dengan website agar masyarakat bisa mengetahui lebih dalam apa saja yang dibutuhkan untuk mendaftarkan merek usahanya agar memiliki kekuatan secara hukum.

Berikutnya analisis isi postingan Instagram @kemenkumhamri yang juga termasuk dalam indikator kekayaan intelektual sebagai berikut:



Gambar 4.13 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 22 Juli 2022

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

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 22 Juli 2022 yang berbentuk *courasel* tentang pelayanan publik mengenai layanan sertifikat layanan kekayaan intelektual dalam postingan tersebut menjelaskan tentang informasi sertifikat kekayaan intelektual bisa jadi jaminan pinjaman keuangan hal ini telah diatur dalam peraturan pemerintah RI nomor 24 tahun 2022 tentang ekonomi kreatif. Hal ini menjadi kabar baik bagi masyarakat atau pelaku yang memiliki ekonomi kreatif akan mendapatkan pembiayaan.

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan pelayanan publik yang ada pada Instagram @kemenkumhamri pada postingan 22 Juli 2022, termasuk ke dalam

indikator kekayaan intelektual karena pada 1 postingan *courasel* tersebut menginformasikan bahwa sertifikat kekayaan intelektual dapat di jadikan pinjaman keuangan, hal ini dapat meningkatkan minat audien pelaku ekonomi kreatif yang akan mendapatkan pembiayaan berupa pinjaman uang.

Berikutnya juga terdapat analisis isi pada postingan Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator kekayaan intelektual sebagai berikut :



Gambar 4.14 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 7 Desember 2022

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

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 7 Desember 2022 tentang pelayanan publik mengenai layanan DJKI yang semakin cepat dan praktis dengan adanya persetujuan otomatis, seperti pencatatan hak cipta, perpanjangan merek, pencatatan lisensi merek, dan petikan resmi merek. Dalam layanan DJKI memudahkan masyarakat untuk melakukan administrasi hak cipta.

Postingan feeds ini termasuk dalam indikator kekayaan intelektual karena isi pesan yang disampaikan memenuhi kriteria yaitu memberikan informasi berupa gagasan atau ide seputar pengetahuan tentang kemudahan pendaftaran layanan administrasi hak cipta.

#### **E. Pelayanan PPID dan Konsultasi Hukum**

Pelayanan PPID dan Konsultasi Hukum merupakan bentuk pengemasan pesan yang akan disampaikan kepada audiens berupa layanan portal informasi public, konsultasi hukum, pusat dokumentasi hukum, program edukasi hukum Hak cipta Hak kekayaan industri pada kemenkumhamri. Dari jumlah keseluruhan konten pelayanan publik sebanyak 39 konten, yang termasuk dalam indikator pelayanan PPID dan konsultasi hukum sebanyak 5 konten dengan tema portal informasi publik sebanyak 3 konten, dan program edukasi hukum sebanyak 2 konten. Apabila dikaitkan dengan postingan di Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, dalam postingan tersebut terdapat beberapa informasi yang berkaitan dengan hukum dan hak asasi manusia terhadap PPID dan Konsultasi Hukum dalam melayani kebutuhan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri berkaitan dengan PPID dan Konsultasi Hukum:



Gambar 4.15 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 10 Mei 2022

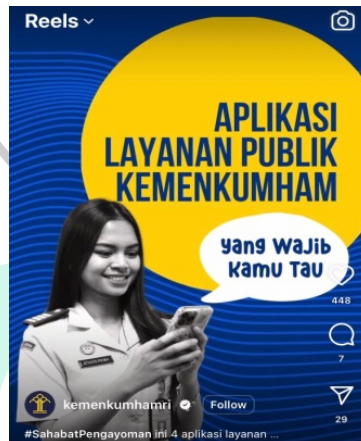
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar diatas menunjukkan postingan Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 10 mei 2022 mengenai waspada penyakit hepatitis akut bagi masyarakat. Dalam postingan konten *reels* tersebut termasuk dalam PPID dan Konsultasi Hukum, dapat dilihat dari visualisasi dalam bentuk grafis dan teks yang di dalam *reels* tersebut menjelaskan mengenai apa itu hepatitis akut, kemudian gejala hepatitis serta cara penangan bagi masyarakat yang mengalami gejala hepatitis.

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan terhadap postingan Instagram @kemenkumhamri, isi pesan yang disampaikan dalam postingan tersebut termasuk

dalam indikator pelayanan PPID dan Konsultasi Hukum karena teks yang disampaikan memiliki kecenderungan mengajak masyarakat untuk tetap waspada penyebaran penyakit hepatitis akut:

Berikutnya juga terdapat analisis isi pada postingan Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator PPID dan Konsultasi Hukum sebagai berikut



Gambar 4.16 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 23 Agustus 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan video *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 23 Agustus 2022 tentang pelayanan publik, yang mana dalam video *reels* tersebut membahas mengenai Aplikasi Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM yang dapat diakses melalui gawai. Dalam video tersebut menjelaskan beberapa aplikasi layanan publik kemenkumham seperti:

1. M-Paspor (Permohonan Pendaftaran Paspor)
2. Legal Smart Channel (Konsultasi Hukum Gratis)
3. Simas HAM (Layanan Pengakuan HAM)
4. PPID Kemenkumham (Permohonan Informasi tentang Kemenkumham)

Apabila dikaitkan dengan postingan di atas yang berbentuk, video *reels* termasuk dalam indikator PPID dan Konsultasi Hukum, karena isi pesan yang disampaikan memenuhi kriteria yaitu memberikan informasi mengenai aplikasi layanan publik dari kemenkumham yang bisa di *download* hanya dengan menggunakan gawai.

Berikutnya juga terdapat analisis isi pada postingan Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator PPID dan Konsultasi Hukum

sebagai berikut:



Gambar 4.17 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 26 Agustus 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan video *reels* di Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik. Dalam postingan *reels* tersebut menjelaskan mengenai layanan apa saja yang disediakan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia khususnya dalam postingan tersebut ada di wilayah Kemenkumham Jawa Timur. Dalam postingan tersebut layanan yang disediakan berupa:

1. Pelayanan Keimigrasian
2. Pelayanan Pemasyrakatan
3. Pelayanan AHU (Administrasi Hukum Umum)
4. Pelayanan Kekayaan Intelektual
5. Pelayanan PPID dan Konsultasi Hukum

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan, postingan reels tersebut termasuk dalam indikator PPID dan Konsultasi Hukum karena dalam video tersebut pihak Kemenkumham Jawa Timur memberikan contoh dan gambaran secara langsung layanan apa saja yang akan di dapatkan ketika datang ke kantor Kemenkumham baik di kantor cabang maupun kantor pusat khususnya dalam video tersebut di kantor Kemenkumham wilayah Jawa Timur, sehingga isi pesan yang ingin disampaikan lebih mudah diterima karena masyarakat memiliki gambaran (visualisasi) layanan seperti apa saja yang bisa di dapatkan di Kemenkumham.



### 4.2.3 Kategori Struktur Pesan

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis isi kualitatif yang mana analisis ini untuk menentukan fungsi struktur pesan berdasarkan kategori yang ada dengan data sebelumnya. Keterikatan struktur pesan terhadap indikator didalam alat ukur penelitian dapat diketahui dari tanggapan atau komentar yang disampaikan melalui teks yang terdapat dalam postingan @kemekumhamri yang terpilih menjadi unit analisis penelitian. Pada penelitian ini struktur pesan terbagi menjadi beberapa indikator, yaitu: Tanggapan pesan positif, merupakan Respon positif terhadap sebuah informasi berupa pujian, gambar/stiker menyenangkan yang terdapat pada kolom komentar di dalam sebuah konten. Tanggapan pesan negatif merupakan respon negatif terhadap sebuah informasi berupa bentuk protes, ejekan, keluhan yang disampaikan audiens melalui kolom komentar di dalam sebuah konten.

Berdasarkan 258 postingan yang ada pada Instagram @kemenkumhamri, 37 postingan yang diantaranya merupakan postingan yang mengandung unsur pelayanan publik. Unit analisis tersebut akan peneliti analisis guna menggambarkan pengemasan pesan mengenai pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri pada periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Setelah melakukan pengelompokan konten berdasarkan kategori struktur pesan dari setiap unit analisis, hasil angka yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jumlah Postingan Berdasarkan Struktur Pesan Pelayanan Publik

Kategori	Indikator	Definisi	Jumlah Postingan	Persentase
<b>Struktur Pesan</b>	Tanggapan Pesan Positif	Respon positif terhadap sebuah informasi berupa pujian, gambar/stiker menyenangkan	19	49%
	Tanggapan Pesan Negatif	Respon negatif terhadap sebuah informasi berupa bentuk protes, ejekan, keluhan	20	51%

Sumber: Olahan Penelitian

Dari hasil tabel di atas, terdapat beberapa temuan menarik yang peneliti dapatkan:

1. Postingan dengan konten pelayanan publik mendapatkan tanggapan pesan positif sebanyak 19 konten dengan presentase 49%.
2. Postingan dengan konten pelayanan publik mendapatkan tanggapan pesan negatif sebanyak 20 konten dengan presentase 51%.

Artinya dalam pembuatan konten pelayanan publik di instagram @kemenkumhamri terlihat masih banyak mendapatkan tanggapan negatif dari pesan informasi yang disampaikan kepada audiens atau publik, namun pesan yang disampaikan kepada publik juga mendapatkan tanggapan pesan positif dari audiens, hal ini bisa dilihat ada sebagian orang yang dapat menerima pesan yang disampaikan dan ada juga pesan atau pelayanan yang dilakukan mengundang ketidaknyamanan bagi orang yang membacanya.

#### **A. Tanggapan Positif**

Pesan pelayanan publik yang memiliki tanggapan positif dapat dilihat dari kalimat dukungan terhadap konten yang diunggah. Kalimat tersebut berguna untuk mengutarakan rasa setuju seseorang terhadap isi pesan yang terdapat dalam konten. Respon positif ini berbentuk sebuah tawa, pujian, atau pernyataan dukungan dari audiens. Hal ini dapat terjadi karena informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

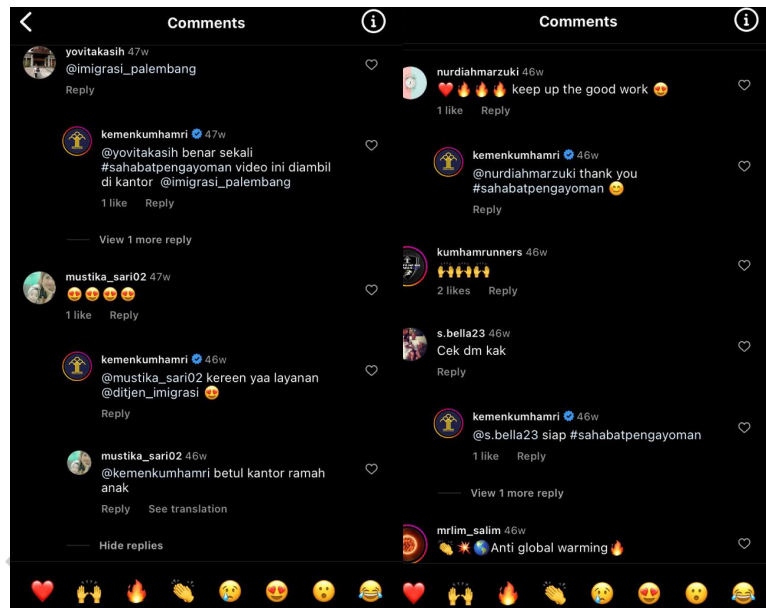
Berikut beberapa contoh dari tanggapan berupa komentar positif dari audiens yang terdapat dalam postingan ini.



Gambar 4.18 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 26 Juli 2022  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar diatas merupakan postingan tanggapan positif di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 26 Juli 2022 yang berbentuk *reels* tentang pelayanan publik mengenai informasi penjelasan bagaimana cara mengurus paspor secara langsung ketika harus membawa anak, Adapun solusi yang diberikan kantor imigrasi yaitu kantor imigrasi sudah memberikan fasilitas ramah anak, seperti, ruang laktasi dan ruang bermain anak, yang bisa digunakan selama mengurus administrasi atau pembuatan paspor di kantor imigrasi. postingan ini mendapatkan sebanyak 678 *likes* dan 14 komentar. Banyaknya jumlah *likes* memperlihatkan bahwa masyarakat menyukai dan/atau menyetujui pesan yang terdapat dalam konten tersebut. Sedangkan pada kolom komentar, para audiens juga antusias dan merasa pesan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.

Berikut contoh dari tanggapan komentar positif dari audiens yang terdapat dalam postingan ini:



Gambar 4.19 Postingan komentar Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 26 Juli 2022

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

Berdasarkan beberapa komentar di atas menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang merasa informasi yang diberikan oleh kreator sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Audiens merasa bahwa pesan yang disampaikan memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi pasport bagi orang tua yang memiliki anak. Terlihat dari banyaknya audiens yang berkomentar “❤️🔥🔥🔥”, “👏👏👏👏”, dan “😍😍😍😍”. Kata tersebut merupakan sebuah emot atau stiker yang berbetuk menyukai pesan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hampir dari seluruh masyarakat menyetujui dan merasa pesan yang disampaikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga memunculkan banyak tanggapan positif dari audiens.

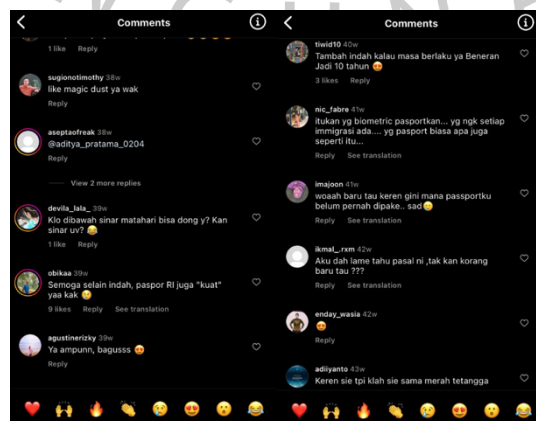
Berikut juga merupakan postingan Instagram @kemenkumhamri yang masuk dalam tanggapan postingan positif sebagai berikut:



Gambar 4.20 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 20 Juli 2022  
 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 20 Juli 2022 yang berbentuk *reels* tentang wujud pasport Indonesia dibawah sinar ultraviolet, di dalam vidio *reels* tersebut terdapat seseorang menunjukan buku pasport Indonesia ketika buku pasport tersebut di beri sinar ultraviolet buku pasport tersebut terlihat lebih indah wujud paspornya namun tujuan dari halaman visa tersebut dapat berubah wujud di bawah sinar UV yang berfungsi sebagai fitur – fitur pengaman pada pasport agar pasport semakin sulit dipasulkan sekaligus menambah keindahan passport. postingan ini mendapatkan sebanyak 137.429 *likes* dan 1.281 komentar. Banyaknya jumlah *likes* memperlihatkan bahwa masyarakat menyukai dan/atau menyetujui pesan yang terdapat dalam konten tersebut. Sedangkan pada kolom komentar, para audiens juga antusias dan merasa pesan yang disampaikan menarik minat masyarakat.

Berikut juga merupakan postingan Instagram @kemenkumhamri yang masuk dalam tanggapan postingan positif sebagai berikut.



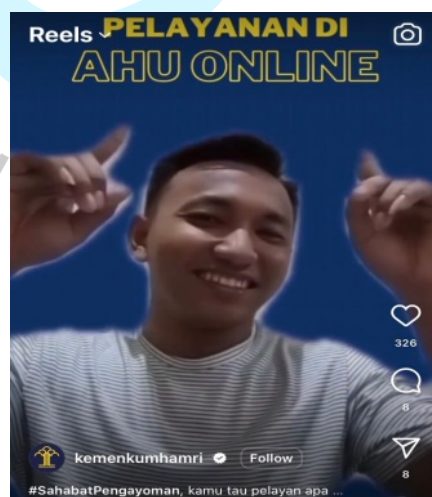
Gambar 4.21 Postingan komentar Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 20 Juli 2022  
 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Berdasarkan beberapa komentar di atas menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang merasa informasi yang diberikan oleh kreator menarik perhatian masyarakat. Audiens merasa bahwa pesan yang disampaikan memberikan kemudahan dalam melihat keindahan pasport. Terlihat dari banyaknya audiens yang berkomentar “ya ampun bagus 😍”, “like magic dust ya wak”, dan “😍”. Kata tersebut berisikan sebuah yaampun bagus dan sebuah emot atau stiker yang berbetuk menyukai pesan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hampir dari seluruh masyarakat pesan yang disampaikan menarik dan mengagumi tentang pesan yang disampaikan yaitu pasport sinar uv. Sehingga memunculkan banyak tanggapan positif dari audiens.

### B. Tanggapan negatif

Respon negatif dapat terlihat dari adanya kalimat yang tidak mendukung terhadap suatu pernyataan atau peristiwa yang terjadi. Kalimat tersebut digunakan untuk mengutarakan rasa tidak setuju atau menyangkal suatu pernyataan yang ia terima. Respon negatif terhadap sebuah pesan pelayanan publik terjadi karena adanya pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Tanggapan yang dituju berubah sebuah elakan, kalimat menyudutkan, hinaan, atau cacian.

Berikut ini peneliti sajikan analisis isi dari tanggapan negatif pelayanan publik yang menjadi unit analisis penelitian ini:



Gambar 4.22 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 28 Februari 2022

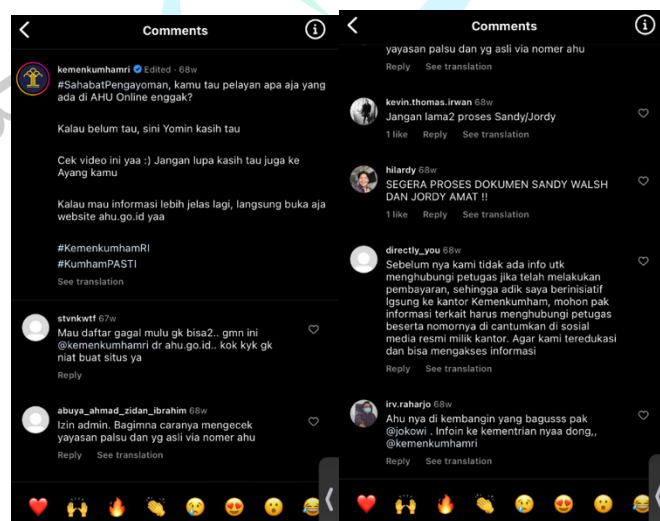
Sumber. <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar di atas merupakan postingan *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 28 Februari 2022. Postingan ini memuat pesan tentang jasa apa saja yang disediakan Kemenkumham melalui pelayanan AHU *online*. Dalam video *reels* tersebut kreator hanya menyampaikan isi pesan dalam bentuk kata atau teks sebagai berikut.

1. Pendaftaran Notaris
2. Perseroan Terbatas (PT)
3. Badan hukum
4. Notaris
5. Fidusia
6. Pewarganegaran
7. Partai Politik
8. Koperasi
9. Yayasan
10. Perusahaan perseorangan

Postingan ini mendapatkan sebanyak 326 *likes* dan 8 komentar. mendapatkan banyak sekali perhatian audiens dan menimbulkan kontroversi dalam kolom komentar postingan.

Berikut beberapa contoh dari komentar negatif yang terdapat dalam postingan ini :



Gambar 4.23 Postingan Komentar Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 28 Februari 2022  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada postingan feeds ini termasuk dalam postingan tanggapan negatif, Terlihat dari beberapa komentar yang mengatakan sudah tidak dapat mempercayai

layanan yang ada dikemenkumham. Terdapat audiens yang memberikan tanggapan berupa cacian dan juga ketidaknyamanan disertai saran. Cacian yang terdapat berupa kata – kata kasar, seperti “mau daftar gagal mulu ga bisa – bisa gimana ini?”, “kok kaya ga niat buat situs ya?”, “Ahu nya di kembanganin yang bagus pak @jokowi. Infoin ke kementriannya dong @kemenkumhamri”,dsb. Menurut beberapa audiens yang berkomentar pelayanan yang diberikan oleh petugas AHU masih sangat lah kurang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga menimbulkan kekecewaan kepada masyarakat dan menimbulkan komentar komentar yang tidak baik kepada kemenkumhamri.

Berikutnya juga terdapat analisis isi pada postingan Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam tanggapan negatif, sebagai berikut :



Gambar 4.24 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 28 September 2022

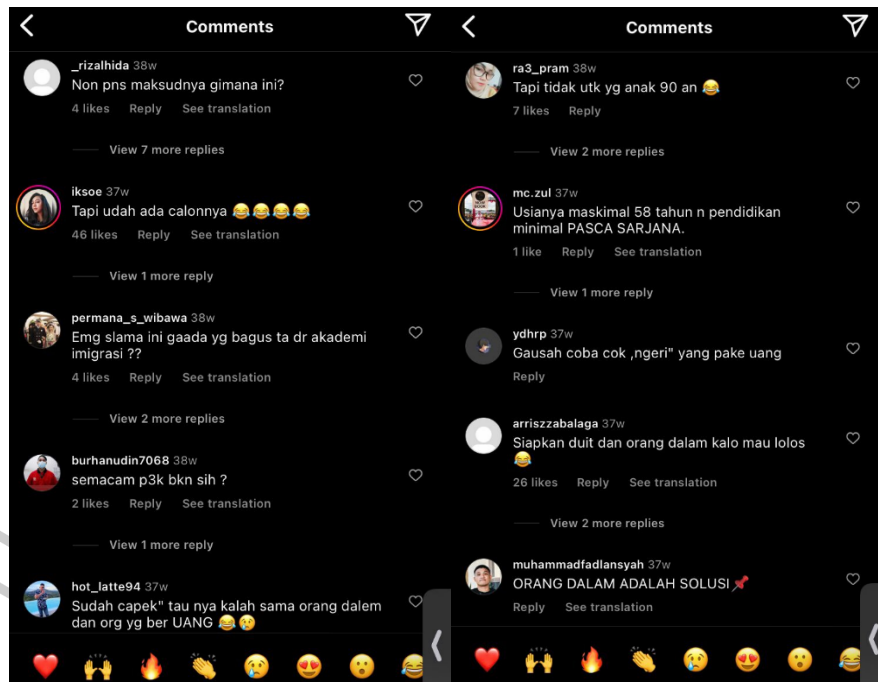
Sumber. <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar di atas merupakan postingan *feeds* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 28 September 2022 tentang pelayanan publik, yang mana dalam postingan yang berbentuk *courasel* pada slide pertama memberika informasi seleksi terbuka untuk Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Direktur Jenderal Imigrasi yang mana dalam seleksi ini dikhususkan untuk Non-PNS. Dalam postingan berbentuk *courasel* tersebut memberikan cara dan syarat untuk seleksi Non-PNS. Dalam postingan yang berbentuk *courasel* tersebut termasuk postingan yang mendapat tanggapan negatif. Postingan ini mendapatkan sebanyak 13.490 *likes* dan 272 komentar, sehingga postingan ini banyak sekali mendapatkan perhatian audiens dan menimbulkan kontroversi dalam kolom komentar postingan.



Berikut beberapa contoh dari komentar negatif yang terdapat dalam postingan

ini :



Gambar 4.25 Postingan Komentar Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 28 September 2022 Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada postingan *feeds* ini termasuk dalam postingan yang mendapatkan tanggapan negative. Terlihat dari beberapa komentar banyak masyarakat yang tidak percaya pada proses lowongan jabatan tersebut karena adanya stigma negative masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Cacian yang terdapat berupa kata – kata kasar, seperti “ sudah capek – capek taunya malah kalah sama orang dalem dan ber uang”, “tapi udah ada calonnya 😂😂😂😂?”. Menurut beberapa audiens yang berkomentar pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan masih sangat kurang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat menimbulkan stigma negatif dari masyarakat karena adanya kekecewaan dan kehilangan kepercayaan dengan lembaga pemerintah, sehingga menimbulkan kekecewaan kepada masyarakat dan menimbulkan komentar - komentar yang negatif kepada kemenkumhamri.

#### 4.2.4 Kategori Format Pesan

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis isi kualitatif yang mana analisis ini untuk menentukan fungsi format pesan berdasarkan kategori yang ada dengan data sebelumnya. Keterikatan format pesan terhadap indikator didalam alat ukur penelitian dapat diketahui dari format pesan yang disampaikan melalui teks dan gambar yang terdapat dalam postingan @kemekumhamri yang terpilih menjadi unit analisis penelitian.

Pada penelitian ini format pesan terbagi menjadi beberapa indikator, yaitu: *single image*, *courasell* instagram, *reels* instagram. *Single image* merupakan konten yang berisikan satu gambar saja, kemudian *courasel* intagram merupakan konten yang berisikan lebih dari satu gambar dan bisa digeser ke kiri dan ke kanan, sedangkan *reels* instagram merupakan konten vertikal video.

Berdasarkan 258 postingan yang ada pada Instagram @kemenkumhamri, 39 postingan yang diantaranya merupakan postingan yang mengandung unsur pelayanan publik. Unit analisis tersebut akan peneliti analisis guna menggambarkan pengemasan pesan mengenai pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri pada periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023. Setelah melakukan pengelompokan konten berdasarkan kategori format pesan dari setiap unit analisis, hasil angka yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jumlah Postingan Berdasarkan Format Pesan Pelayanan Publik

Kategori	Indikator	Definisi	Jumlah Postingan	Persentase
Format Pesan	<i>Single image</i>	Konten yang berisikan satu gambar saja.	4	10%
	<i>Corausel</i> instagram	Konten yang berisikan lebih dari satu gambar dan bisa digeser ke kiri dan ke kanan.	15	39%
	<i>Reels</i> instagram	Konten vertikal video	20	51%

Dari hasil tabel di atas, terdapat beberapa temuan menarik yang peneliti dapatkan:

1. Konten dengan indikator *single image* menjadi konten yang pelayanan yang paling sedikit digunakan sebanyak 4 konten.
2. Konten dengan indikator *reels* instagram menjadi yang paling banyak digunakan sebanyak 20 konten.

Artinya para kreator pembuat konten pelayanan publik di instagram @kemenkumhamri lebih banyak tertarik untuk membuat konten dengan indikator *reels* instagram dibandingkan dengan indikator lainnya.

### A. *Single Image*

*Single image* merupakan bentuk format pesan yang akan disampaikan yang berisikan satu gambar saja. Apabila dikaitkan dengan postingan Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, yang mana dalam postingan tersebut terdapat beberapa bentuk format pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri yang berkaitan dengan indikator *single image*:



Gambar 4.26 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 22 April 2022

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

Pada gambar diatas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 22 April 2022 yang berbentuk *single image* tentang pelayanan publik mengenai Cara Beli Produk Warga Binaan

Pemasyarakatan dimana postingan tersebut memberikan informasi langkah – langkah pembelian produk warga binaan, dengan cara sebagai berikut :

1. Datang ke lapas atau rutan terdekat.
2. Pilih dan beli produk WBP yang kamu suka.
3. Unggah foto selfie kamu bersama produk yang sudah di beli ke Instagram kamu.
4. Cantumkan hastag #AkuBeliProdukNapi di caption.

Pada postingan *feeds* ini termasuk dalam format pesan dengan indikator *single image* karena hanya menampilkan satu gambar saja pada postingan instagram mengenai informasi cara membeli produk warga binaan.

Berikut juga merupakan analisis isi pada Instagram @kemenkumhamri dengan indikator *single image* sebagai berikut :



Gambar 4.27 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 11 Juli 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *feeds* Instagram @kemenkumhamri yang berbentuk *single image* pada tanggal 11 Juli 2022 tentang pelayanan publik yang dimana pihak kemenkumham RI memberikan informasi bahwa kunjungan warga binaan pemasyarakatan sudah bisa dilakukan secara tatap muka sesuai jadwal penjangkuan yang ada di media sosial lapas atau rutan. Apabila dikaitkan dengan format pesan, konten pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri ini termasuk dalam indikator *single image* karena hanya menampilkan satu gambar saja.

Berikut juga merupakan analisis isi pada Instagram @kemenkumhamri dengan indikator *single image* sebagai berikut :



Gambar 4.28 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 13 Januari 2023  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri>

Pada gambar di atas merupakan postingan *feeds* Instagram @kemenkumhamri yang berbentuk *single image* pada tanggal 13 Januari 2023 tentang pelayanan publik yang membahas terkait informasi daftar kantor imigrasi di seluruh Indonesia yang bisa diakses melalui website Ditjen Imigrasi disertai dengan link website Ditjen Imigrasi. Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan tentang format pesan, konten pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri termasuk bagian dari indikator *single image* karena terlihat dari postingan tersebut hanya menampilkan satu gambar saja dengan informasi mengenai Ditjen Imigrasi yang disertai dengan websitenya.

## B. *Courasel* Instagram

*Courasel* Instagram merupakan salah satu bentuk format pesan yang mencakup konten berisikan lebih dari satu gambar dan bisa digeser ke kiri dan ke kanan dalam menyampaikan pesan. Apabila dikaitkan dengan postingan Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, yang mana dalam postingan tersebut terdapat beberapa bentuk konten *courasel* yang akan disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk visualisasi teks maupun grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri yang berkaitan dengan indikator *courasel* sebagai berikut:



Gambar 4.29 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 26 Februari 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *courasel* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 26 Februari 2022. Postingan ini memuat pesan tentang apa saja syarat pendirian Perseroan Perorangan yang mana dalam konten *courasel* tersebut berisikan beberapa slide berupa teks mengenai syarat pendirian Perseroan Perorangan seperti berikut:

1. Perseroan Perorangan hanya didirikan oleh 1 orang atau 1 pemegang saham.
2. Memenuhi kriteria usaha mikro atau kecil.
3. Perseroan perorangan wajib memiliki modal dasar dan modal disetor. Sama seperti perseroan terbatas ketentuan modal disetor yaitu minimal 25% dari modal dasar yang dibuktikan dengan bukti penyetoran yang sah.
4. Perseroan perorangan harus didirikan oleh WNI dengan mengisi pernyataan pendirian dalam bahasa Indonesia.
5. WNI harus memenuhi syarat yaitu: harus berusia paling rendah 17 tahun dan cakap secara hukum.
6. Hanya dapat mendirikan 1x dalam 1 tahun.

Apabila dikaitkan dengan postingan di Instagram @kemenkumhamri, konten tersebut termasuk dalam indikator *courasel* karena terdapat beberapa slide atau gambar yang bisa digeser ke kanan dan kiri dalam menyampaikan informasi berupa teks atau pemilihan kata-kata sehingga memudahkan audiens untuk memahami isi pesan dari postingan tersebut.

Berikut ini juga merupakan analisis isi pada Instagram @kemenkumhamri dengan

indikator *courasel* sebagai berikut:



Gambar 4.30 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 16 Juni 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *courasel* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 16 Juni 2022. Postingan ini memuat pesan tentang Kemenkumham melalui Ditjen AHU baru saja meluncurkan layanan Apostille yang mampu memangkas rantai birokrasi legalisasi dokumen menjadi satu langkah yang berlaku di Indonesia pada 4 Juni 2022, ada 2.918 permohonan Apostille, dimana sebagian dokumen yang dimohonkan adalah dokumen notaris terkait kegiatan bisnis, dokumen pendidikan seperti ijazah dan transkrip nilai, serta dokumen kependudukan. Peningkatan permohonan tersebut mencerminkan animo tinggi dari masyarakat dalam menyambut berbagai kemudahan yang ditawarkan layanan Apostille.

Apabila dikaitkan dengan postingan Instagram @kemenkumhamri, postingan tersebut termasuk dalam format pesan dengan indikator *courasel* karena terlihat dari penyampaian pesan yang dibuat ditampilkan dalam beberapa slide berupa informasi peluncuran layanan Apostille oleh Kemenkumham RI sehingga hal ini memudahkan audiens dalam menyerap informasi melalui teks.

Berikut ini juga merupakan analisis isi pada Instagram @kemenkumhamri dengan indikator *courasel* sebagai berikut :



Gambar 4.31 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 17 Januari 2023  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar di atas merupakan postingan *feeds* Instagram @kemenkumhamri yang berbentuk *courasel* pada tanggal 17 Januari 2023 tentang pelayanan publik yang membahas terkait apakah anak-anak yang akan melakukan perjalanan keluar negeri harus membuat paspor. Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan tentang format pesan, konten pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri termasuk bagian dari indikator *courasel* karena terlihat dari postingan tersebut terdiri dari beberapa slide yang menjelaskan tentang pembuatan paspor bagi anak-anak yang akan ikut ke luar negeri. Dalam postingan tersebut, penyampaian pesan ditampilkan dalam bentuk berupa pemilihan kata atau teks sehingga audiens hanya perlu membaca postingan tersebut untuk mengetahui isi pesan dalam postingan tersebut.

### C. **Reels Instagram**

*Reels* Instagram merupakan salah satu kategori dalam format pesan dimana memiliki pengertian yaitu postingan yang disampaikan dalam bentuk konten vertikal video. Apabila dikaitkan ke dalam postingan di Instagram @kemenkumhamri tentang pelayanan publik, yang mana dalam postingan tersebut berkaitan dengan Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui pengemasan pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk visualisasi berupa grafis. Berikut terdapat analisis isi postingan di Instagram @kemenkumhamri berkaitan dengan indikator *reels* instagram sebagai berikut:





Gambar 4.32 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 8 Agustus 2022

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

Pada gambar di atas merupakan postingan di *feeds* Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 8 Agustus 2022 dalam bentuk *reels* tentang pelayanan publik. Dalam postingan tersebut membahas mengenai kemudahan pembuatan paspor untuk ke luar negeri sehingga tidak perlu memakai visa lagi di beberapa negara dengan cara seperti berikut:

1. Ajukan permohonan pembuatan paspor melalui M-Paspor.
2. Datang ke kantor imigrasi untuk wawancara dan foto.
3. Tunggu proses pembuatan paspor sambil bikin *itinerary*.
4. Ambil paspor di kantor imigrasi.
5. Bisa digunakan untuk jalan-jalan.

Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan, postingan tersebut termasuk dalam indikator *reels* karena isi pesan yang ingin disampaikan ditampilkan dalam bentuk vertikal video yang dapat diterima oleh audiens hanya dengan melihat bentuk grafis berupa gambar dan pemilihan kata-kata sebagai salah satu gambaran dari proses kegiatan pembuatan paspor.

Berikut juga merupakan analisis isi pada postingan di Instagram @kemenkumhamri yang termasuk dalam indikator *reels* sebagai berikut:



Gambar 4.33 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 23 Agustus 2022  
Sumber: <https://www.instagram.com/kemenkumhamri/>

Pada gambar di atas merupakan postingan video *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 23 Agustus 2022 tentang pelayanan publik, yang mana dalam video *reels* tersebut membahas mengenai Aplikasi Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM yang dapat diakses melalui gawai. Dalam video tersebut menjelaskan beberapa aplikasi layanan publik kemenkumham seperti:

1. M-Paspor (Permohonan Pendaftaran Paspor)
2. Legal Smart Channel (Konsultasi Hukum Gratis)
3. Simas HAM (Layanan Pengakuan HAM)
4. PPID Kemenkumham (Permohonan Informasi tentang Kemenkumham)

Apabila dikaitkan dengan postingan di atas yang berbentuk video *reels* termasuk dalam format pesan dengan indikator *reels*, karena pesan yang disampaikan dalam bentuk vertikal video yang dapat diterima oleh audiens hanya dengan melihat bentuk grafis berupa gambar dan pemilihan kata-kata sebagai salah satu bentuk informasi layanan publik yang disediakan oleh kemenkumham.

Berikut juga merupakan analisis isi pada postingan di Instagram @kemenkumhamri yang termasuk ke dalam indikator *reels* sebagai berikut:



Gambar 4.34 Postingan Instagram @kemenkumhamri Pada Tanggal 16 Januari 2023

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

Pada gambar di atas merupakan postingan *reels* di Instagram @kemenkumhamri pada tanggal 16 Januari 2023 tentang pelayanan publik yang mana dalam video *reels* tersebut memberikan informasi bagaimana cara melakukan pembayaran paspor seperti yang ada pada teks judul “Mau bayar paspor bisa lewat mana aja ya?”. Pada video *reels* tersebut memberikan beberapa cara dalam melakukan pembayaran pembuatan paspor seperti :

1. ATM Bersama
2. Mobile Banking
3. Indomaret
4. Pos Indonesia
5. Dana
6. Tokopedia
7. Bukalapak

Dan diakhir video *reels* tersebut menginterpretasikan kalimat ajakan seperti “Mudahnya bikin paspor”. Apabila dikaitkan dengan pengemasan pesan, postingan tersebut termasuk dalam indikator *reels*, karena pesan yang disampaikan dalam bentuk vertikal video yang dapat diterima oleh audiens hanya dengan melihat bentuk grafis berupa gambar dan pemilihan kata-kata sebagai salah satu bentuk informasi bagaimana cara melakukan pembayaran paspor sehingga mudah dipahami dan diterima oleh audiens.

#### 4.2.5 Pembahasan Penelitian

Setelah peneliti melakukan uji analisis mengenai pengemasan pesan dalam pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri yang terbagi menjadi isi pesan, struktur pesan, format pesan. Maka pada bagian ini peneliti akan menjelaskan pembahasan terkait pengemasan pesan pelayanan publik secara menyeluruh, dengan tujuan agar memperlihatkan pengemasan pesan pelayanan publik di Instagram secara menyeluruh berdasarkan hasil analisis isi penggambaran strategi pesan pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri.

Berikut peneliti akan melampirkan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya:

##### A. Isi Pesan

Isi pesan yang digunakan dalam @kemenkumhamri merumuskan teman manfaat intensif agar audiens menyerap informasi dengan baik yang ditampilkan menggunakan sebuah teks dan ekspresi dalam bentuk visual dari sebuah objek tentang informasi pelayanan publik. Isi pesan terbagi menjadi 5 indikator seperti: Pelayanan Keimigrasian, Pelayanan Kemasyarakatan, Pelayanan AHU, Pelayanan Kekayaan Intelektual, Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum. Setelah peneliti melakukan analisa pada pembahasan sebelumnya, konten dengan tema keimigrasian merupakan konten yang paling banyak digunakan oleh Kemenkumham RI ke dalam akun Instagram mereka yaitu @kemenkumham RI. Hal ini sejalan dengan konten-konten yang diunggah oleh @kemenkumhamri, dimana dalam konten tersebut membahas mengenai informasi pelayanan publik seperti, pelayanan perpanjangan tinggal bagi warga negara asing, pelayanan paspor, pembuatan visa, pelayanan imigrasi *online*, pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi. Kementerian Hukum dan HAM lebih banyak memberikan informasi yang dapat diterima oleh audiens, tidak hanya kemenkumham saja yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat namun masyarakat juga memiliki kepentingan untuk mengetahui informasi penting seputar layanan keimigrasian.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dari total jumlah postingan konten dengan indikator keimigrasian, berada pada angka 16 postingan dari jumlah konten keseluruhan dengan nilai persentase 41%, dengan tema yang paling banyak ditampilkan yaitu pelayanan paspor sebanyak 11 konten, kemudian disusul dengan tema pelayanan visa sebanyak 1 konten, konten dengan tema perpanjangan izin tinggal bagi WNA sebanyak 2 konten, kemudian konten dengan tema layanan imigrasi *online* sebanyak 2 konten. Adapun indikator kekayaan intelektual yang menjadi postingan yang paling sedikit digunakan yaitu 3 postingan dari jumlah keseluruhan konten dengan jumlah persentase 8% dengan tema hak cipta sebanyak 1 konten dan hak kekayaan industri sebanyak 2 konten. Sedangkan indikator PPID dan konsultasi hukum juga menjadi konten yang sedikit ditampilkan yaitu berjumlah 5 postingan dengan nilai persentase keseluruhan 13% dengan tema portal informasi publik sebanyak 3 konten, dan program edukasi hukum sebanyak 2 konten. Kemudian indikator pemasyarakatan berjumlah 6 postingan dengan nilai presentase keseluruhan 15% dengan tema konten yang paling banyak ditampilkan di Instagram Kemenkumham RI yaitu indikator layanan pembinaan narapidana sebanyak 3 konten, kemudian dengan tema perlindungan HAM sebanyak 3 konten. Dan indikator AHU berjumlah 9 konten dengan nilai presentase 23% dengan tema jaminan fidusia sebanyak 1 konten, kemudian dengan tema pengesahan pendirian sebanyak 2 konten, dengan tema pemesanan nama PT sebanyak 2 konten, dengan tema kenotariatan sebanyak 2 konten, dan tema pengesahan perkumpulan sebanyak 2 konten. Hal ini terlihat dalam Instagram @kemenkumhamri hanya memberikan pengetahuan informasi mengenai pelayanan publik administrasi hukum dan HAM selama periode 17 Januari 2022 - 17 Januari 2023.

#### **B. Struktur Pesan**

Struktur pesan dalam penyajian konten informasi pelayanan publik pada Instagram @kemenkumhamri merupakan pesan yang diketahui dari tanggapan atau komentar yang disampaikan melalui teks yang terdapat dalam postingan @kemekumhamri yang terpilih menjadi unit analisis

penelitian bentuk penyajian pesan. Urutan penyajian ini diperlihatkan melalui teks pesan yang terdapat di dalam komentar konten Instagram tersebut meliputi dua indikator yakni, tanggapan positif dan tanggapan negatif. Tanggapan pesan positif, merupakan respon positif terhadap sebuah informasi berupa pujian, gambar/stiker menyenangkan yang terdapat pada kolom komentar di dalam sebuah konten. Tanggapan pesan negatif merupakan respon negatif terhadap sebuah informasi berupa bentuk protes, ejekan, keluhan yang disampaikan audiens melalui kolom komentar di dalam sebuah konten

Bedasarkan hasil analisis pada sub bab sebelumnya, tanggapan pesan yang paling banyak diberikan oleh masyarakat dalam pesan informasi pelayanan publik layanan administrasi hukum dan HAM yang diunggah dalam akun Instagram miliknya yaitu, tanggapan negatif memiliki jumlah yang paling banyak apabila dibandingkan dengan tanggapan positif yang diberikan oleh audiens.

Dari hasil survei tanggapan masyarakat dalam informasi yang diberikan oleh kemenkumhamri mengenai pelayanan publik memang masih banyak masyarakat yang belum puas terhadap informasi yang telah dikemas oleh kemenkumhamri, dari total 39 konten yang dipilih pelayanan publik pada isntagram @kemenkumhamri terdapat 20 konten tanggapan negatif dengan jumlah presentase 51%, kemudian jumlah konten dengan tanggapan positif dari audiens sebanyak 19 konten dengan nilai presentase 49%

### C. **Format Pesan**

Format pesan merupakan salah satu pengemasan pesan yang dalam penyajiannya melalui Instagram @kemenkumhamri bertujuan sebagai menyampaikan isi pesan dalam bentuk grafis maupun gambar mengenai layanan hukum dan HAM. Format pesan memilih beberapa indikator dalam menyajikan makna sebuah pesan di Instagram @kemenkumhamri mengenai pelayanan publik yaitu *single image*, *courasel* instagram, *reels* instagram.

Berdasarkan hasil analisis peneliti di sub bab sebelumnya, format pesan yang paling banyak digunakan oleh kementerian hukum dan HAM dalam penyampaian pesan informasi pelayanan publik mengenai layanan administrasi hukum dan HAM yang diunggah dalam akun Instagram tersebut, *reels* Instagram memiliki jumlah pengemasan pesan yang paling banyak digunakan dibandingkan *single* maupun *courasell*, dimana kreator Kemenkumham mengedepankan penyampaian informasi dalam bentuk *reels* karena penyampaian isi pesan lebih mudah dipahami audiens apabila disajikan dalam bentuk visualisasi gambar dan objek sehingga memberikan gambaran kepada masyarakat secara langsung berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh Kemenkumham untuk kebutuhan publik.

Dari hasil survei masyarakat memang lebih mudah menerima makna isi pesan jika divisualisasikan dalam bentuk gambar mengenai administrasi layanan publik. Dari total 39 konten yang dipilih peneliti mengenai pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri terdapat 20 konten *reels* dengan jumlah presentase 51%, kemudian jumlah konten *courausel* dengan total 15 konten dengan persentase 39%, dan terakhir konten *single image* menjadi indikator yang paling sedikit digunakan dalam konten pelayanan publik dengan jumlah 4 konten dan hasil persentase sebesar 10%.

#### 4.3 Diskusi Teoritik

Pengemasan pesan bukan merupakan suatu hal yang baru dalam bidang ilmu komunikasi. Namun seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, pengemasan dari pesan informasi ini juga menyesuaikan target penyampaian, yakni melalui media digital yaitu yang mana dalam penelitian ini media digital berupa Instagram. Pengemasan pesan merupakan bagaimana sebuah pesan tersebut disampaikan, apakah disampaikan secara jelas, singkat, akurat, dan kredibel dalam berbagai gaya menjadi pertimbangan dari komunikator untuk menyampaikan informasi kepada komunikan.

Hal tersebut bila dikaitkan dengan konteks pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti karena peneliti ingin melihat bentuk pengemasan pesan seperti apa yang digunakan agar isi atau makna sebuah pesan dapat tersampaikan dan mudah diterima serta memberi bentuk kemudahan bagi komunikasi dalam hal pelayanan publik. Berbagai konten terkait dengan pelayanan publik bertebaran di berbagai platform media sosial salah satunya Instagram Kemenkumham RI. Instagram sendiri merupakan sebuah platform media sosial yang digunakan sebagai media penyampaian pesan informasi pelayanan publik yang dalam penelitian ini berkaitan dengan layanan administrasi hukum dan HAM. Karakteristik dari Instagram sendiri yang dapat dikatakan unik serta mudah untuk digunakan serta perkembangan teknologi yang pesat disinyalir menjadi salah satu alasan bagi Kemenkumham RI untuk memilihnya sebagai media pesan dalam menyampaikan pesan informasi layanan publik mengenai administrasi hukum dan HAM. Pengemasan pesan terkait dengan pelayanan publik juga memiliki berbagai macam kategori tertentu sesuai dengan tujuan pesan itu dibuat. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwasanya terdapat tiga kategori pengemasan pesan yang terdapat dalam konten-konten yang telah menjadi unit analisis penelitian ini yaitu isi pesan, struktur pesan, dan format pesan.

Dimulai dari isi pesan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu Pelayanan Keimigrasian, Pelayanan Kemasyarakatan, Pelayanan AHU, Pelayanan Kekayaan Intelektual, Pelayanan PPID & Konsultasi Hukum. Dimana dalam penyampaian pesan pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri lebih banyak menggunakan pengemasan pesan untuk isi pesan dalam bentuk tema keimigrasian, dimana dari total keseluruhan konten yaitu 39 konten, pesan yang menggunakan indikator Keimigrasian berjumlah 16 konten. Selanjutnya diikuti oleh pelayanan AHU dengan jumlah konten sebanyak 9, kemudian indikator pelayanan masyarakat berjumlah 6 konten, kemudian diikuti pelayanan PPID sebanyak 5 konten dan konten yang paling sedikit digunakan yaitu Kekayaan intelektual berjumlah 3 konten. Hal ini dikarenakan pengemasan pesan menggunakan keimigrasian lebih banyak ditampilkan dalam penyampaian sebuah informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik untuk mengurus administrasi imigrasi. Selain itu berdasarkan pelayanan publik yang ditampilkan di Instagram Kemenkumham



RI lebih banyak berfokus pada pelayanan secara *online* dengan memperkenalkan aplikasi pendukung untuk layanan imigrasi sehingga masyarakat lebih mudah mengurus administrasi imigrasi secara *online* baik yang ditampilkan melalui *reels*, *single image* maupun *courasel*. Dimana informasi tersebut dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui penjelasan terkait pelayanan perpanjangan tinggal bagi warga negara asing, pelayanan paspor, pembuatan visa, pelayanan imigrasi online, pengawasan dan penegakan hukum terkait imigrasi terutama layanan yang disediakan secara *online*.

Kemudian dalam kategori struktur pesan terdiri dari indikator tanggapan positif dan tanggapan negatif. Dimana dalam Instagram @kemenkumhamri lebih banyak mendapatkan tanggapan negatif dalam pengemasan pesan yang disampaikan dengan jumlah konten sebanyak 20, kemudian disusul dengan tanggapan positif pada postingan yang ditampilkan dengan jumlah konten sebanyak 19. Pengemasan pesan yang ditampilkan di Instagram Kemenkumham RI lebih banyak mendapatkan tanggapan negatif karena adanya kekecewaan dan timbul rasa tidak percaya masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh lembaga pemerintahan terutama yang menjadi topik pembahasan yaitu Kemenkumham RI, sehingga jika ada konten yang berkaitan tentang pelayanan publik hal tersebut memunculkan stigma negatif dari masyarakat terhadap kesejahteraan dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Namun tidak sedikit juga konten pelayanan publik yang ditampilkan di Instagram Kemenkumham RI mendapat tanggapan positif dari masyarakat karena beberapa kemudahan dan keindahan yang diberikan dalam pelayanan publik, sehingga berdasarkan hasil analisis peneliti masih ada masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan walaupun ada juga masyarakat yang sudah memiliki stigma negatif terhadap layanan publik lembaga pemerintahan.

Kemudian dalam kategori format pesan terdiri dari indikator *single image*, *courasel*, dan *reels*. Dimana dalam Instagram Kemenkumham RI lebih banyak menggunakan indikator *reels* dalam pengemasan pesan dengan jumlah konten sebanyak 20, disusul indikator *courasel* dengan jumlah konten sebanyak 15, kemudian yang paling sedikit ditampilkan disusul indikator *single image* dengan jumlah konten sebanyak 4 di Instagram @kemenkumhamri. Pengemasan pesan

dengan menggunakan indikator *reels* Instagram lebih banyak digunakan karena tujuan dari pengemasan pesan yang ditampilkan dalam Instagram Kemenkumham RI yaitu agar lebih menarik minat masyarakat untuk membaca maupun melihat pesan yang ingin disampaikan di Instagram tersebut dalam bentuk visualisasi teks maupun gambar yang menarik minat masyarakat untuk melihat postingan tersebut serta dengan konten *reels* penyampaian isi pesan lebih mudah dipahami audiens apabila disajikan dalam bentuk visualisasi gambar dan objek sehingga memberikan gambaran kepada masyarakat secara langsung berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh Kemenkumham untuk kebutuhan publik. Yang dimana mengapa dapat dikatakan temuan menarik karena seperti yang kita ketahui bersama untuk memberikan informasi mengenai layanan yang berkaitan dengan hukum dan HAM baik secara *offline* maupun *online* merupakan tujuan dari adanya Kementerian Hukum dan HAM sehingga lebih memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengikuti syarat dan langkah-langkah layanan publik yang berhubungan dengan administrasi hukum dan hak asasi manusia.