

## ABSTRAK

### **Pengemasan Informasi Pelayanan Publik Melalui Instagram (Analisis Isi Kualitatif Informasi Pesan Pada Instagram @Kemenkumhamri Periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023)**

Muhamad Farhan Wahyudi,<sup>1)</sup> Suci Marini Novianty<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Jaya

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Jaya

Pengemasan pesan informasi menjadi hal penting saat ini informasi menjadi sebuah kebutuhan khusus bagi masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik terkait dengan informasi administrasi hukum dan hak asasi manusia melalui online yang dibuat oleh lembaga pemerintahan, hal ini dapat memberikan berbagai macam opini yang terbentuk dalam masyarakat. Hadirnya akun Instagram Kemenkumham RI sebagai media untuk penyebaran pelayanan publik. Hal ini dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi serta pengetahuan terkait dengan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk melihat strategi pengemasan pesan yang digunakan dalam pengemasan informasi pelayanan publik di Instagram @kemenkumhamri selama periode 17 Januari 2022 – 17 Januari 2023 menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis isi. Penggambaran ini ditinjau berdasarkan isi pesan, struktur pesan, dan format pesan terhadap pengemasan pesan yang digunakan dalam Instagram Kemenkumham RI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengemasan informasi pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI lebih banyak menggunakan indikator pelayanan keimigrasian, dengan lebih banyak mendapat tanggapan negatif di beberapa konten pelayanan publik, dan lebih banyak menggunakan konten reels dalam penyampaian pesan informasi pelayanan publik di Instagram Kemenkumham RI.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Strategi Pengemasan Pesan, Kemenkumham RI, Instagram.

Pustaka : 34

Tahun Publikasi : 2013 - 2023