

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas Direktorat Jenderal Imigrasi dalam mempertahankan citra positif. Humas Direktorat Jenderal Imigrasi memanfaatkan media sosial Instagram dalam upaya mempertahankan citra positifnya. Bagian humas di instansi ini bertugas mengelola media sosial agar dapat memberikan informasi keimigrasian kepada masyarakat melalui media sosial. Landasan teori yang digunakan peneliti adalah teori *Four-Step Public Relations Process* Rosady Ruslan, 2013 yaitu *Research and Listening, Planing and Decision, Communication and Action, dan Evaluation*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mempertahankan citra positif humas Direktorat Jenderal Imigrasi membentuk program kerja tahunan, menerapkan Social Listening, menentukan prioritas pesan, memproduksi konten Instagram menggunakan metode D.R.A.G.O.N (*Dialogue, Relatability, Authenticity, Giving Value, Opinion, dan Niche*), lalu melakukan *monitoring feedback* untuk mengevaluasi strategi komunikasi yang digunakan. Sejak 2016 instagram dijadikan senjata utama penyebaran informasi di Direktorat Jenderal Imigrasi karena dianggap sebagai platform yang paling efektif dalam penyebaran informasi. Selain itu, Instagram juga memiliki fitur yang mendukung lembaga untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat melalui kolom komentar ataupun *direct message*, serta dapat memposting konten terkait informasi keimigrasian yang sudah dikemas sesuai dengan audiensnya.

**Kata kunci :** strategi komunikasi, humas, citra, direktorat jenderal imigrasi