

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada hasil penelitian, penulis akan membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu deskripsi lokasi penelitian, kondisi umum RT.13/ RW 04 Desa Penfui Timur yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, proses pelaksanaan penelitian dan hasil penelitian.

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Sebelum membahas hasil penelitian, penulis perlu membahas tentang sekilas deskripsi lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian yang peneliti gunakan ialah RT.13 / RW.04 Desa Penfui Timur

4.1.1 Gambaran Umum RT.13 / RW.04 Penfui Timur

Pada awal berdirinya RT.13 pada tahun 2010. RT ini diberi nama RT 13, namun RT 13 ini wilayah berada di *oetalu* dalam perjalannya RT 13 B ini mekar dari RT 13 A maka dari itu pemerintah mengambil keputusan untuk merubah RT 13 B dan mekar dari RT13 A setelah itu dalam perjalan sampai saat ini RT13 B di bawah komando RW 04 di Dusun 2 Desa Penfui Timur dengan demikian kordinasi RT 13 B tidak ke *oetalu* sejak tahun 2010 dan masih dipimpin oleh Bpk kepala Desa Agustinus Sabaat. RT 13 memiliki wilaya terbesar dengan jumlah penduduk 32 kepala keluarga. (*Sumber : Olahan Data Desa Penfui Timur, 2022*).

Tabel 1.1

Profil pengurus RT.13

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	AGAMA	JABATAN
1	SODA NANGO YAKOBUS	65	LAKI-LAKI	KATOLIK	KETUA RT
2	IGNASIUS NGISO	47	LAKI-LAKI	KATOLK	SEKRETARIS RT
3	YUNUS ELO DEA	50	LAKI- LAKI	PROTESTAN	BENDAHARA RT

sumber: data Desa Penfui Timur Rt 13

Pengurus Rt 13B , maka penulis dapat menjelaskan latar belakang dari masing-masing pengurus Rt 13B.

1. Bapak SODA NANGO YAKOBUS S.sos : merupakan kepala Dusun dua di wilayah Penfui Timuri RT.13 desa penfui timur kabupaten Kupang. Beliau berumur 65 tahun dan telah menjabat sebagai RT selama 4 tahun.
2. Bapak IGNASIUS NGISO S.kom : merupakan seketaris di RT 13 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Beliau menjabat sebagai sekretaris selama 4 tahun dan masih menjabat sampai saat ini.
3. Bapak YUNUS ELO DEA : merupakan bendahara di RT.13 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Beliau menjabat sebagai bendahara selama 4 tahun dan sampai saat ini masih menjabat sebagai bendahara.

4.1.2 Visi dan Misi RT.13

A. Visi

Visi dari RT 13 Desa Penfui Timur yaitu melayani masyarakat dengan cepat membentuk kerukunan warga RT.13 dan memelihara lingkungan yang aman, nyaman, dan kreatif serta membangun kerja sama lingkungan yang harmonis dengan pelaksanaan yang bertanggung jawab.(*sumber: data Desa Penfui Timur Rt 13/ Rw 04*)

B.Misi

Misi dari Rt 13 Kelurahan Lasianan yaitu : 1). Menjaga kerukunan warga dengan kegiatan yang positif dan membangun, 2). Melayani dan memberikan pelayanan administrasi yang jujur dan transparan, 3). Bersama-sama menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan lingkungan, dan 4). Menjalinkan kerja sama yang bermanfaat dengan berbagai lembaga eksternal. .(*sumber: data Desa Penfui Timur Rt 13/ Rw 04*)

4.1.3 Tujuan Terbentuknya RT.13 / RW 04 Penfui Timur

Tujuan dari terbentuknya RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga) adalah untuk mewujudkan lembaga teknis yang merupakan mitra pemerintah desa/kelurahan dalam hal menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pemberdayaan masyarakat. Adapun tujuan dari RT.13 / RW.04 Desa Penfui Timur kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang yaitu:

1. Melancarkan pelayanan masyarakat, dalam hal ini meningkatkan kinerja pemerintah tingkat Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang.
2. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berlandaskan pancasila dan UUD 1945 di RT.13 / RW.04 Penfui Timur.

3. Medorong stabilitas nasional dan susunan paling kecil di dalam masyarakat RT.13 / RW.04 dengan menjaga keamanan serta ketertiban wilayah tersebut.

4.2 Pelayanan Instansi Keimigrasian

Dalam melakukan pelayanan di instansi keimigrasian biasanya memiliki beberapa jenis pelayanan keimigrasian yang dibuka, meliputi:

1. Permohonan paspor baru atau penggantian
2. Pelayanan untuk Warga Negara Asing (WNA), alih status keimigrasian
3. Layanan pemberian izin tinggal terbatas (ITAS) baru
4. Pemberian surat keterangan keimigrasian
5. Pendaftaran kewarganegaraan ganda terbatas

Adapun pelayanan instansi keimigrasian berimplikasi terhadap kepuasan pelanggan, citra institusi dan lebih jauh lagi kepercayaan masyarakat kepada instansi yang bersangkutan. Pelayanan instansi keimigrasian adalah pelayanan yang diberikan dengan kualitas melebihi harapan pengguna pelayanan, untuk itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjalankan pelayanan instansi keimigrasian:

1. Mengetahui keinginan pelanggan. Hal yang dilakukan untuk menjadi pelayan instansi keimigrasian adalah dengan mengidentifikasi customer (apa yang diinginkan pelanggan dan apa yang tidak diinginkan pelanggan).
2. Mengetahui karakter pelanggan, setiap pelanggan memiliki karakter unik. Teknik pelayanan berbeda perlu digunakan untuk memberikan kepuasan yang optimal.

4.3. Telaah Informan

Informan dalam penelitian ini adalah 5 informan yang terdiri dari masyarakat dan mahasiswa yang tinggal di Desa Penfui Timur RT.13 / RW.04 yang nota bene adalah pengikut akun *instagram* Imigrasi Kupang. Penulis akan menerangkan data informan pada yang ditetapkan sesuai kriteria masing-masing informan, yang penulis anggap dapat membantu dalam penelitian ini.

Tabel 4.1

Profil informan masyarakat yang tinggal di RT.13

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	AGAMA
1	ARDINAND DUNGA DADI	22	LAKI-LAKI	PROTESTAN
2	JEFRI NONG	30	LAKI-LAKI	KATOLIK
3	RIANUS KULA SIDU	25	LAKI-LAKI	KATOLIK
4	Greis Djehadu	23	PEREMPUAN	KATOLIK
5	LIUS KAMALASI	40	PEREMPUAN	KATOLIK

Sumber: pengolahan data primer Maret 2022

Dari ke 5 informan masyarakat yang telah digambarkan dalam bentuk tabel diatas, maka penulis akan menjelaskan dan menjelaskan latar belakang dari masing-masing informan sebagai berikut:

1. Ardinand D.Dadi mahasiswa yang tinggal di Rt 13/Rw 04 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Ia termasuk dalam kategori mahasiswa yang tinggal di Rt 13/ Rw 04 dan sebagai pengikut aktif *instagram* Imigrasi Kupang (Instagram - Ananddadi2021)

2. Jefri Nong masyarakat yang tinggal di Rt 13/ Rw 04 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Ia merupakan masyarakat yang cukup aktif mengunjungi *Instagram* dan Ia menjadi salah satu pengikut aktif facebook Imigrasi Kupang (Insatgram-jefrynong)
3. Rianus Kula Sidu mahasiswa yang tinggal di Rt 13/ Rw 04 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Sama halnya dengan yang lain , Ia juga selalu aktif mengunjungi *Instagram*. Ia juga mengikuti akun *facebook* Imigrasi Kupang dari tahun 2019 sampai sekarang (Insatgram- yanussidu)
4. Greis Djehadu mahasiswa pengguna aktif *instagram*. Ia selalu mengunjungi *instagram* setiap harinya dan bahkan Ia merupakan salah satu pengikut akun imigrasi Imigrasi Kupang (Instagram-greis djehadu)
5. Lius Kamalasi salah satu masyarakat pengikut *instagram aktif* yang selalu melihat informasi yang dibagikan imigrasi melalui beranda berupa tampilan foto dan video (Instagram- Lius Kamalasi18)

4.3.1 Hasil Wawancara Mendalam

Dalam penelitian ini penulis memiliki dua indikator. Dari indikator tersebut penulis turunkan menjadi beberapa pertanyaan yang ditanyakan kepada para informan.

a. Tampilan Konten

1. Pertanyaan : Bagaimana tanggapan informan mengenai tampilan konten yang dibagikan melalui akun *instagram* Imigrasi Kupang ?

Jawaban :

Untuk mendapatkan informasi dari informan penulis ingin mengetahui tentang tampilan konten akun *instagram*. Tanggapan tentang tampilan konten dan penulis melakukan wawancara dengan Ardinand Dunga Dadi, mengatakan bahwa:

“Tampilan konten pada akun *instagram* Imigrasi Kupang informan merasa kesulitan. Dan informan mengamati ketika yang ditampilkan berupa foto tanpa adanya keterangan yang lebih jelas terhadap tampilan kontennya. Kalau untuk mengaksesnya bagi saya sangatlah mudah “ (Wawancara 18 Maret 2022).

Hal serupa juga dikemukakan oleh Rianus Kula Sidu warga yang tinggal di Rt 13 / 04 Desa Penfui Timur , mengatakan bahwa :

“ Saya sangat senang karena pihak kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Kupang sudah mempunyai media sendiri sebagai media penyalur informasi kepada masyarakat. Selain mudah untuk diakses informasi yang disampaikan melalui akun instagram juga sangat cepat. Dan bagi saya tampilan konten yang ada pada akun instagram imigrasi kupang sudah benar, tetapi yang membuat saya kewalahan yaitu tampilan kontennya berupa teks tanpa adanya gambar atau foto”. (Wawancara 18 Maret 2022).

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Jefri Nong warga yang tinggal di Rt 13 / Rw 04 Desa Penfui Timur, mengatakan bahwa:

“Saya lebih cepat mengerti kalau tampilan konten yang dibagikan imigrasi pada akun instagram imigrasi kupang menggunakan caption pada bagian foto kadang juga mereka menampilkannya hanya berupa caption tanpa foto. Bagi saya ketika ada tutorial untuk pembuatan papsor online, saya lebih mudah mengerti ketika itu disampaikan melalui video ketimbang menggunakan teks”. (Wawancara 19 Maret 2022).

Hal serupa juga dikemukakan oleh Kamalius Lasi masyarakat yang tinggal di Rt 13/ Rw 04 Desa Penfui Timur ,mengatakan bahwa:

“saya mengamati mengenai tampilan konten imigrasi kupang akhir- akhir ini kebanyakan menggunakan teks tanpa adanya foto dan saya merasa kesulitan apa lagi yang digunakan dan ditampilkan menggunakan istilah asing “. (Wawancara 20 April 2022)

Tanggapan serupa disampaikan oleh Greis Djhadu masyarakat yang tinggal di Rt 13/ Rw 04 Desa Penfui Timur, mengatakan bahwa:

“ Saya termasuk pengikut aktif akun instagram imigrasi kupang dan saya lebih cepat mengerti kalau tampilan kontennya yang dibagikan imigrasi pada akun instagram imigrasi menggunakan caption pada bagian foto kadang kalah juga mereka menampilkan hanya berupa video yang sering kantor imigrasi dibagikan di akun instagram milik imigrasi”. (Wawancara 20 April 2022).

b. Informasi Pelayanan

2. Pertanyaan : Apakah tanggapan Saudara mengenai informasi pelayanan yang disampaikan melalui akun *instagram* berupa tampilan konten yang di publikasikan?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 5 informan mengatakan bahwa mereka semua mendapatkan pemahaman yang berbeda tentang tampilan konten yang dibagikan oleh imigrasi kupang. Tanggapan pertama yang dikemukakan Ardinand Dunga Dadi mengatakan bahwa:

“Informasi yang dibagikan imigrasi melalui tampilan konten instagram, menurut saya informasi yang dibagikan kurang puas karena yang ditampilkan kadang kala berupa teks tanpa adanya caption yang lengkap.”

Tanggapan serupa juga dikemukakan oleh Rianus Kula Sidu, mengatakan bahwa :

“Kalau untuk informasi yang saya amati ditampilkan konten yang imigrasi bagikan, saya merasa sedikit membantu walaupun ada beberapa hal yang membuat saya kesulitan “.

Tanggapan Sama juga dikemukakan oleh Jefri Nong, mengatakan bahwa:

“ Untuk informasi saya dapat dari imigrasi yang dibagikan melalui tampilan konten di instagram milik imigrasi menurut saya informasi yang didapatkan sangat mudah tetapi yang membuat saya kesulitan ketika informasi yang dibagikan imigrasi menggunakan bahasa asing itu yang membuat saya kesusahan dalam menerjemakan”.

Tanggapan serupa Juga dikemukakan oleh Greis Djehadu, mengatakan bahwa:

“Menurut saya informasi yang saya dapatkan dari akun instagram imigrasi cukup mudah karena akses keinstagram-nya sangat mudah tetapi yang membuat saya kewalahan ketika informasi yang dibagikan menggunakan foto tanpa menggunakan caption yang jelas yang membuat saya tidak mengerti”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Lius Kamalasi, mengatakan bahwa;

“Untuk informasi yang saya dapatkan dari akun instagram milik imigrasi cukup puas walaupun ada beberapa kendala seperti menjelaskan cara pembuatan paspor hanya menjelaskan dengan menggunakan teks yang mereka tampilkan.

a. Manfaat Informasi Pelayanan imigrasi

Pada bagian ini penulis mengetahui manfaat imigrasi yang sudah dibagikan oleh pihak imigrasi melalui akun instagram .

3. Pertanyaan : Apakah manfaat informasi berupa foto dan video yang dibagikan imigrasi melalui akun instagram Kupang untuk saudara?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dengan informan mengatakan bahwa mereka semua pengguna aktif akun instagram milik imigrasi kupang.

Tanggapan Ardinanad Dunga Dadi mengenai manfaat informasi yang dibagikan imigrasi melalui akun instagram milik imigrasi, mengatakan bahwa :

“ Untuk manfaat informasi yang saya dapatkan sangat membantu saya dalam mendapatkan informasi khususnya di masa pandemi ini’.

Tanggapan serupa dikemukakan oleh Rianus Kula Sidu, mengatakan bahwa :

“ untuk saya manfaat informasi yang saya dapat dari akun instagram imigrasi dapat membantu dalam membagikan pelayanan dan sangat bagus apalagi pada saat adanya covid-19 yang terjadi sekarang ini “.

Tanggapan yang sama yang dikemukakan oleh Jefri Nong, mengatakan bahwa :

“ Untuk manfaat yang saya dapatkan dari informasi yang dibagikan oleh imigrasi melalui tampilan kontennya sangat membantu saya tanpa harus pergi langsung dikantor imigrasi kupang” .

Tanggapan serupa juga dikemukakan oleh Greis Djehadu, mengatakan bahwa :

“ Bagi saya manfaat informasi imigrasi yang dibagikan lewat tampilan kontennya sangat bagus karena memudahkan saya untuk melihat informasi baru yang imigrasi tampilkan di instagram-nya tanpa harus menanyakan langsung dikantor imigrasi”.

Tanggapan yang sama juga dikemukakan oleh Lius Kamalasi ,mengatakan bahwa :

“Untuk manfaat bagi saya sangat dibantu karena pihak kantor imigrasi menjelaskan secara detail melalui foto dan video mengenai cara pembuatan paspor atau hal lainnya yang berkaitan dengan kegiatan- kegiatan imigrasi yang dibagikan melalui akun milik imigrasi”.

d.Kemudahan Pelayan Imigrasi

Selain menggunakan teks akun instagram juga memberikan informasi berupa foto dan video dan penulis ingin mengetahui kemudahan pelayanan dilihat dari konten berupa foto dan video.

4. Pertanyaan : Bagaimana tanggapan saudara mengenai kemudahan pelayanan yang diberikan kantor imigrasi melalui tampilan konten berupa foto dan video yang dibagikan melalui instagram?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dan tanggapan informan mengenai kemudahan yang mereka dapatkan dalam pelayanan imigrasi Tanggapan serupa dikemukakan oleh Ardinand Dunga Dadi, mengatakan bahwa :

“Untuk kemudahan yang saya dapatkan dari akun instagram milik imigrasi kupang yaitu mengakses instagram imigrasi karena sangat gampang tanpa menunggu waktu yang lama.

Tanggapan serupa juga dikemukakan oleh Rianus Kula Sidu , mengatakan bahwa :

“ Untuk informasi pelayanan yang saya dapatkan dengan mudah yaitu informasi yang dibagikan imigrasi sangat cepat sehingga sebagai pengikut aktif saya merasa puas”.

Tanggapan yang sama juga dikemukakan oleh Jefri Nong , mengatakan bahwa :

“ untuk kemudahan informasi yang dibagikan imigrasi menurut saya imigrasi membagikan informasi melalui tampilan konten tanpa harus pergi langsung ke kantor imigrasi cukup mengakses kita dapat mendapat informasi melalui akun instagram milik imigrasi”.

Tanggapan serupa juga dikemukakan oleh Greis Djahdu, mengatakan bahwa :

“ Untuk saya hal yang paling mudah untuk mendapatkan informasi dari imigrasi dengan mengakses langsung di akun instagram milik imigrasi”.

Tanggapan yang sama juga dikemukakan oleh Lius Kamalasi , mengatakan bahwa :

“ Bagi saya yang sering sibuk karena kerja informasi imigrasi yang dibagikan melalui akun instagram milik imigrasi sangat mudahnya karena informasi yang didapat cepat tanpa menunggu waktu yang lama cukup mengakses kita sudah mendapatkan informasi”.

4.3.2 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi salah satu metode pengumpulan data dengan cara meninjau secara langsung di lokasi penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang disadari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sedang terjadi di lingkungan. Pada bagian ini penulis melakukan observasi atau pengamatan pada

proses penyampaian informasi kepada masyarakat Rt 13 / Rw 04 Desa Penfui. Dalam hasil observasi, penulis ingin melihat informasi pembuatan paspor melalui instagram imigrasi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat Desa Penfui Timur Rt 13 / Rw, penulis melakukan observasi sebanyak 3 kali dengan informan yang berbeda sesuai indikator penelitian

Hasil observasi, penulis melakukan pada hari minggu 19 April 2022 pukul 11: 00 – 12 : 13 wita, terhadap informan grecia djehadu bertempat tinggal dikos sindi. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi kekos grecia djehadu salah satu mahasiswa yang mengikuti akun instagram imigrasi dan peneliti melihat dan menanyakan kesibukan yang informan lakukan informan menjelaskan bahwa ia mengomentari salah satu informasi pelayanan instansi keimigrasian yang dibagikan melalui akun instagram imigrasi “ dan ia menerangkan bahwa “tanggapan saya mengenai pelayanan di instansi keimigrasian yang dibagikan melalui akun instagram imigrasi, saya merasa tidak puas dengan pelayanan disana karena ketika menanyakan mengenai postingan yang menurut saya belum paham yang mereka bagikan di akun instagram kadang kala mereka meresponya dengan sangat lambat.

Hasil observasi, penulis lakukan pada hari minggu, 21 mei 2022 pada pukul 10.00 – 18.00 wita, terhadap informan Ardinan Dunga Dadi bertempat tinggal dirumah keluarganya. Hasil observasi penulis pergi ke rumah Ardinan Dunga Dadi ternyata ia sedang menggunakan ponsel dan membuka akun instagram milik-nya dan ia melihat tampilan beranda imigrasi menyampaikan informan yang berkaitan dengan syarat pembuatan paspor dan penulis menanyakan kepada informan mengenai informasi yang dibagikan imigrasi melalui akun instagram imigrasi “ tanggapan saya mengenai informasi pelayanan di imigrasi kurang puas karena ada beberapa tampilan yang diberikan imigrasi menggunakan bahasa asing dan untuk tampilan foto syarat pembuatan paspor mereka hanya menjelaskan secara singkat.

Hasil observasi, penulis lakukan pada hari jumat, 25 mei 2022 terhadap informan Rianus Kula Sidu..pada pukul 09.00 Wita . Penulis pergi ke kekos Rianus Kula Sidu untuk meminjam laptop miliknya. Penulis melihat yanus sedang memainkan handpone miliknya ketika penulis memanggil ia lebih focus ke *handphonenya* dan menghiraukan panggilan penulis. Disini peneliti melihat ia sedang serius didepan *handphonenya*. Pukul 10.00 peneliti pergi kembali kekosnya luntuk melihatnya lagi. Ternyata sampai di kos ia masih asyik dengan handphonenya. peneliti meliaht reaksinya pun masih sama yaitu lebih fokus ke handpon miliknya kemudian penulis menanyakan apa yang dia lihat di handponya tanggapan informan “ biasa saya sedang melihat beranda di instagram dan kemudian informan menceritakan kepada penulis bahwa informan melihat informasi baru yang dibagikan imigrasi yang ditampilkan diberanda informan dan kemudian penulis menanyakan mengenai tentang kesulitan yang informan dapatkan ketika melihat informasi yang dibagikan imigrasi tanggapan saya berkaitan informasi dari imigrasi yaitu saya merasa terbantu karena imigrasi menyediakanmedia sosial sendiri tetapi yang saya kurang puas dengan informasi yang di bagikan imigrasi yaitu ada beberapa tampilan berupa teks dan caption yang singkat yang membuat saya kebingungan tanpa menjelaskan secara detail .