

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, data yang diperoleh penulis baik data primer maupun data skunder yakni dalam bentuk hasil wawancara dan observasi di lapangan, maka penulis akan menganalisis menggunakan analisis kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas mengenai informasi melalui *instagram* kepada masyarakat Penfui Timur RT.13/RW.04 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang. Penulis menganalisis dan menginterpretasi data tersebut dalam pembahasan berikut

5.1 Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan tentang informasi pelayanan instansi keimigrasian melalui *instagram* kepada masyarakat, penulis akan melakukan analisis dari hasil wawancara dengan 5 (lima) orang informan dan hasil observasi berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, tampilan konten yang digunakan yakni: foto dan video.

Gambar 1.5 Salah satu Profil akun Instagram yang dimiliki Imigrasi Kupang



Sumber : Instagram imigrasi kupang, senin 25/9/2022

Sejak peluncurannya pada bulan Oktober 2010 silam, instagram bisa dikatakan sebagai salah satu media sosial yang berkembang sangat pesat melebihi media sosial lainnya. Bukan tanpa sebab pesatnya perkembangan yang diperolehnya ini lantaran media sosial satu ini memiliki jutaan pengguna di seluruh dunia.

5.1.1 Tampilan Konten

Tampilan konten adalah kegiatan menyebarkan informasi yang ditransformasikan kedalam sebuah gambar, video dan tulisan atau yang disebut sebagai konten yang kemudian konten tersebut disebarkan melalui perangkat lunak dan salah satunya adalah media sosial instagram

Dari hasil wawancara mendalam yang disampaikan informan Tampilan konten pada akun instagram Imigrasi Kupang informan merasa kesulitan. Dan informan melihat ketika yang ditampilkan berupa foto tanpa adanya keterangan yang lebih jelas terhadap tampilan kontennya. untuk mengaksesnya bagi informan sangatlah mudah. Informan 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 informan 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. Informan lebih cepat mengerti jika tampilan konten yang dibagikan imigrasi pada akun instagram imigrasi kupang menggunakan caption pada bagian foto kadang kala 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.dan jika kita kaitkan dengan hasil informasi yang di sampaikan kelima informan sangatlah berkaitan karena kelima informan memberikan tanggapan yang berbeda-beda adapula yang kurang menyukai cara penyampaian infomasi yang di sampaikan kantor imigrasi yaitu Tanggapan informan mengenai informasi yang dibagikan imigrasi melalui tampilan konten instagram-nya ,menurut informan informasi yang dibagikan kurang puas karena yang ditampilkan kadang kala berupa teks tanpa adanya caption yang lengkap, ada juga informan yang merasa puas dengan informasi yang disampaikan kantor imigrasi,Untuk informasi bagi informan 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 memlalui akun instragram milik imigrasi.

Gambar 5.2 Salah satu tampilan konten kantor imigrasi dalam penyambutan

KADIVIM kunjungi imigrasi kupang



Sumber : instagram imigrasi kupang, senin 25/9/2022

5.1.2 Informasi pelayanan

Informasi pelayanan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi atau memperoleh informasi di masa pandemi covid- 19 ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan, dapat dianalisa bahwa informasi yang didapatkan informan dari akun instagram imigrasi cukup mudah karena akses keinstagram-nya sangat mudah tetapi yang membuat informan kewalahan ketika informasi yang dibagikan menggunakan foto tanpa menggunakan caption yang jelas yang membuat saya tidak mengerti. 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.

Pelayanan Keimigrasian selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum ,karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapai kepuasan seluruh masyarakat. Dalam hal ini kualitas Pelayanan kemigrasian dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata. . Dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kantor imigrasi dan kegiatan- kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat penfui timur yang nota bene sangat minim dalam mendapat informasi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang tentang pelayanan yang di lakukan keimigrasian itu sendiri.

Gambar 5.3 Informasi yang digunakan dalam pelayanan pembuatan paspor dijelaskan dalam bentuk video.



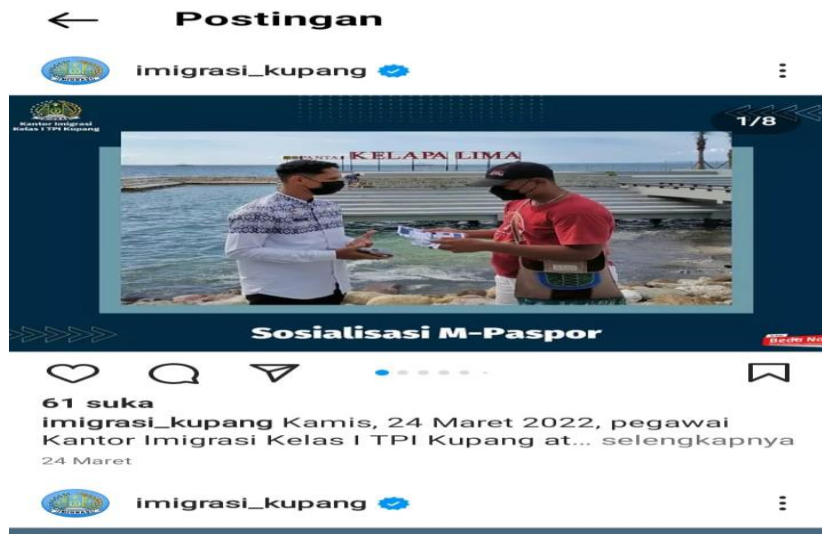
Sumber : Instagram imigrasi kupang, senin 25/9/2022

5.1.3 Manfaat informasi pelayanan imigrasi

Manfaat informasi pelayanan adalah dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai keimigrasian dan di era yang serba canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap manfaat dalam pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan paspor .Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor sangat membantu meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan, dapat dianalisa bahwa informasi yang didapatkan informan dari akun instagram imigrasi cukup mudah karena akses keinstagram-nya sangat mudah tetapi yang membuat informan kewalahan ketika informasi yang dibagikan menggunakan foto tanpa menggunakan caption yang jelas yang membuat saya tidak dimengerti.maka di itu 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.Pelayanan Keimigrasian selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum ,karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapai kepuasan seluruh masyarakat Dalam hal ini kualitas Pelayanan kemigrasian dapat diketahui dengan cara membandingkan p ersepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata . Dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kantor imigrasi dan kegiatan- kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat penfui timur yang nota bene sangat minim dalam mendapat informasi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang tentang pelayanan yang di lakukan keimigrasian itu sendiri.

Gambar 5.4 Manfaat informasi pelayanan imigrasi dalam sosialisasi



Sumber : Instagram imigrasi kupang, senin 25/9/2022

5.1.4 Kemudahan pelayanan imigrasi

Kemudahan pelayanan imigrasi adalah memberikan layanan Eazy passport yaitu layanan yang diluncurkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi sebagai bentuk inovasi pada masa pandemi dengan tujuan memudahkan pelayanan pembuatan paspor bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan dapat dianalisis bahwa memberikan tanggapan untuk kemudahan informasi yang dibagikan imigrasi menurut informan imigrasi membagikan informasi melalui tampilan konten tanpa harus pergi langsung ke kantor imigrasi cukup mengakses kita dapat mendapat informasi melalui akun instagram milik Kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang, *instagram* sudah di gunakan oleh praktisi Humas dalam memberikan informasi kepada publik. Informasinya antara lain seperti; informasi mengenai kegiatan sosialisasi, kegiatan kantor, dan tentang cara pembuatan paspor dan lain sebagainya. Instagram “Imigrasi Kupang”, kemudian dipandang sebagai media sosial dengan efek yang luar biasa dan menjanjikan. Kemudahan lain dari

media sosial adalah dapat memberikan media hiburan, baik kegiatan di dalam kantor maupun di luar kantor seperti di kantor Imigrasi Kelas I TPI.

Tabel 5.1

Temuan peneliti

No	Indikator penelitian	Temuan Hasil
1	Tampilan Konten	- Mengetahui tentang informasi <i>pelayanan pembuatan paspor melalui whatsapp</i> - Mengetahui syarat- syarat dan kebijakan pembuatan paspor melalui website milik imigrasi
2	Informasi pelayanan	- Mengetahui cara pelayanan imigrasi terhadap masyarakat melalui Web
3	Manfaat informasi pelayanan	- membantu masyarakat meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan - informasi yang cepat dan akurat
4	Kemudahan	- Mengakses informasi dengan cepat - Sangat mudah dioperasikan

(Sumber : olahan data primer, 2022)

5. 2 Interpretasi Data Penelitian

Setelah menganalisis data-data dari hasil penelitian, maka selanjutnya penulis akan melakukan penafsiran atau menginterpretasi data-data tersebut berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Interpretasi data sangat penting sebagai upaya untuk menganalisis hubungan antara konsep dengan data yang diperoleh selama masa penelitian, untuk memudahkan dalam menginterpretasi data, peneliti membagi data-data tersebut menjadi tiga bagian sesuai dengan indikator yang menjadi fokus penelitian ini. empat indikator penelitian tersebut, kemudian penulis menginterpretasi untuk menganalisis hubungan antara konsep dengan data hasil penelitian yang kemudian diformulasikan secara deskriptif kualitatif. Berikut ini hasil interpretasi data yang telah dilakukan oleh penulis:

Media sosial instagram sangat berpengaruh penting dalam menyampaikan informasi yang dibagikan instansi imigrasi kepada masyarakat khususnya mengenai kegiatan yang dilakukan kantor imigrasi kupang. Menurut Nawiroh Vera, 2016 : 89, berkat adanya media online sebagai sarana memperoleh informasi secara cepat maka kantor imigrasi memilih insatgram untuk memberikan informasi pelayanan pembuatan paspor melalui akun instagram milik pribadi imigrasi kupang mampu memberikan berbagai macam- macam kegiatan yaitu berupa foto, video, dan teks yang lebih lengkap. Dengan demikian media sosial dapat membentuk jaringan serta memungkinkan orang untuk berinteraksi dalam sebuah komunitas. Media sosial juga memberikan ruang untuk pertukaran, kolaborasi dan saling berkenalan (Puntoad, 2011:1).

5.2.1 Tampilan Konten

Tampilan konten adalah suatu informasi yang tersedia pada media atau produk elektronik. Konten pada media ini bias diartikan sebagai suatu alat yang menjadi media berkomunikasi antar pengguna media elektronik. Dengan perkembangan dan internet saat ini, ada pula disebut dengan konten pengguna.

Berdasarkan tampilan konten, jika dikaitkan dengan hasil temuan penelitian dapat ditafsirkan bahwa informasi pelayanan keimigrasian yang disampaikan melalui *instagram* Imigrasi Kupang bagi masyarakat Penfui Timur RT.13/RW.04 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang kurang berhasil apabila diukur dari tampilan kontennya. Dari hasil wawancara mendalam dengan informan menyimpulkan bahwa ada beberapa kekurangan yang ditampilkan media online instagram. untuk informasi yang dibagikan imigrasi menurut informan, imigrasi membagikan informasi melalui tampilan konten tanpa harus pergi langsung ke kantor imigrasi cukup mengakses kita dapat mendapat informasi melalui akun instagram milik imigrasi.

5.2.2 Informasi pelayanan

Pelayanan Keimigrasian selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum ,karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapai kepuasan seluruh masyarakat Dalam hal ini kualitas Pelayanan kemigrasian dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata . Dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kantor imigrasi dan kegiatan- kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan informasi pelayanan dengan kelima informan, jika dikaitkan dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa informasi yang didapatkan informan dari akun instagram imigrasi cukup mudah karena akses keinstagram-nya sangat mudah tetapi yang membuat informan kewalahan ketika informasi yang dibagikan menggunakan foto tanpa menggunakan caption yang jelas yang membuat saya tidak dimengerti.maka di itu imigrasi Kelas 1 Tpi Kupang sudah mempunyai media sendiri sebagai media penyalur informasi kepada masyarakat.

5.2.3 Manfaat informasi pelayanan

Manfaat informasi pelayanan adalah dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai keimigrasian dan di era yang serbah canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap manfaat dalam pelayanan publik.

Berdasarkan manfaat informasi pelayanan jika di kaitkan dengan hasil penelitian bisa disimpulkan bahwa menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kantor imigrasi dan kegiatan- kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat penfui timur yang nota bene sangat minim dalam mendapat informasi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang tentang pelayanan yang di lakukan keimigrasian itu sendiri.

5.2.4 Kemudahan informasi pelayanan

Menurut Davis (1991) dalam Amijaya (2014) kemudahan di artikan sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya teknologi dapat dengan mudah di pahami dan mudah digunakan dan kemudahan informasi yang di sampaikan. imigrasi adalah layanan yang diluncurkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi sebagai bentuk inovasi pada masa pandemi dengan tujuan memudahkan pelayanan pembuatan paspor bagi masyarakat..

Berdasarkan kemudahan informasi pelayanan jika kita kaitkan dengan hasil penelitian bisa di simpulkan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi yang disampaikan oleh imigrasi kupang melalui akun instagram yang dapat di akses oleh masyarakat dengan mudah, dan kemudahan yang di berikan oleh imigrasi kupang dapat di terima dengan baik oleh masyarakat. Dengan pelayanan informasi yang di berikan oleh kantor imigrasi kupang.

Berdasarkan interpretasi data yang penulis jelaskan diatas, penulis mencoba menghubungkan interpretasi yang ada dengan konsep bentuk perubahan perilaku dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori interaksi simbolik. Ada tiga prinsip utama dalam komunikasi interaksi simbolik yaitu:

1. Pentingnya makna bagi perilaku manusia

Dapat dijelaskan bahwa makna diciptakan melalui interaksi dan modifikasi melalui inerpretasi. Teori ini juga mengasumsikan bahwa bagaimana manusia berinteraksi dengan manusia lain tergantung pada makna yang diberikan oleh manusia lainnya.

Berdasarkan konsep Pentingnya makna bagi perilaku manusia, jika dikaitkan dengan hasil penemuan dapat ditafsirkan bahwa pentingnya makna bagi perilaku masyarakat desa penfui timur Rt 13 / Rw 04 dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan kantor imigrasi lewat akun instagram imigrasi kupang.

2. Pentingnya konsep diri

Teori interaksi simbolik mengasumsikan bahwa konsep diri dikembangkan melalui interaksi dengan orang lain dan memberikan motif dalam berperilaku.

Berdasarkan pentingnya konsep diri, jika dikaitkan dengan hasil penelitian dapat ditafsirkan bahwa konsep diri akan dilihat dari bagaimana pelayanan yang dibagikan imigrasi kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan.

3. Hubungan individu dengan masyarakat

Teori ini mengasumsikan bahwa proses sosial mempengaruhi manusia dan kelompok karenanya struktur sosial ditentukan melalui jenis interaksi sosial.

Berdasarkan hubungan individu dengan masyarakat kita dapat melihat ketika masyarakat mendapatkan informasi yang dibagikan imigrasi melalui akun instagram, pelayanan yang diberikan kurang cepat atau lambat.