

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan hasil penelitian yaitu: deskripsi lokasi penelitian, informan, hasil wawancara dan observasi yang diuraikan sebagai berikut :

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Deskripsi Obyek penelitian ini yakni; Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste. Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam menjalankan tugas dan fungsinya selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima bagi konsulernya. Sebagai sebuah instansi pemerintahan asing yang berada pada wilayah sebuah negara asing, didalam memberikan pelayanan Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang berperan sebagai media penghubung yang melayani dengan memfasilitasi serta mengontrol konsulernya yang berada di Indonesia yaitu pada wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT) terutama kepada para mahasiswa asal Timor Leste (TL).

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dari mana asal data tersebut diperoleh, dimana data dikumpulkan dan dari siapa data diperoleh. Istilah lokasi dalam penelitian ini mau menegaskan tempat penelitian dengan segala situasi dan kondisi kehidupan sosial maupun budaya. Lokasi penelitian ini di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang beralamat di jalan bumi III oesapa selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

4.1.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang berdiri sejak tahun 1950 yang dipimpin oleh kepala kantor Bapak Meester Napitupulu dan pejabatnya Bapak Syahrial dengan sebutan jawatan Imigrasi Kupang. Pada masa itu jawatan imigrasi kupang belum memiliki gedung / bangunan sendiri, sehingga waktu itu menempati sebuah ruang di Benteng Fort Congcordia buatan belanda di jalan pahlawan, Kota Kupang.

Pada tahun 1952 Jawatan Imigrasi Kupang pindah ke Bonipoi dan bangunan tersebut terdiri dari beberapa ruang yang dimana bangunan itu di peruntukan sebagai gudang barang / alat berat milik Kantor Pekerja Umum, Selain itu Gudang Jawatan Imigrasi tersebut juga digunakan oleh beberapa instansi antara lain: Kantor Pekerja Umum, Kantor Pengadilan Negeri Kupang, Kantor Kejaksaan dan Koperasi.

Pada tahun 1956, Jawatan imigrasi Kupang membeli sebidang tanah dari Raja Kupang, yaitu Raja Nisnoni dengan harga Rp.500.000, Uang tersebut diambil dari uang retribusi Imigrasi yang harus distor ke Depertemen Kehakiman Pusat tetapi ditahan oleh Kepala Kantor Imigrasi yaitu Bapak Moh.Rassid dengan persetujuan Direktur Jendral Anggaran Pembangunan jawatan kantor imigrasi Kupang.

Pada tahun 1957, Jawatan Imigrasi Kupang menempati bangunan / gedung pertama milik sendiri di jalan Soekarno No.17 Fontein Kota Kupang, Pembangunan tersebut terdapat Bangunan Rumah Dinas untuk Pejabat Imigrasi dan Rumah Bukan kopel untuk Rumah jabatan kepala Jawatan Imigrasi. Pada tahun yang sama Kantor Jawatan Imigrasi Kupang diresmikan oleh Direktur Jendral Imigrasi Bapak Widirdo Soedirman,

Pada tahun 1972, Kepala Jawatan Imigrasi yang baru yaitu Bapak Suyadi Martodiharjo, membangun gedung kantor imigrasi berlokasi di jalan Perintis Kemerdekaan, kota baru kupang. Beliau membangun dengan alasan bahwa mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam tugas dan fungsinya sebagai instasi yang melaksanakan kebijakastandarisasi teknis di bidang keimigrasian, di bidang pengawagasan, dan bidang penindakan keimigrasian. Singkat cerita kantor imigrasi kupang yang sekarang telah berpindah lokasi di jalan Bumi III oesapa selatan kota kupang Nusa Tenggara Timur, di pimpin oleh Kepala Jawatan Imigrasi yang baru yaitu,

Bapak Sjachril kepala kantor imigrasi kelas 1 TPI Kupang, beliau mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam tugas dan fungsinya sebagai instansi yang meliputi seluruh kabupaten propinsi Nusa Tenggara Timur di bawah kantor wilayah Direktorat jendral imigrasi/kantor Inspeksi wilayah yang berkedudukan di Denpasar Bali. (Sumber;<https://kupang.imigrasi.go.id/>)

4.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang, telah menyusun rencana yang tertuang dalam visi dan misi. Visi dan Misi berkaitan dengan pandangan ke depan menyangkut Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam melayani masyarakat agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif, transparan serta produktif untuk mencapai tujuan:

1. Visi

Visi Kantor Imigrasi Di Kupang adalah, memberikan informasi dan pelayanan terhadap warga negara Timor Leste dan warga negara Indonesia (NTT).

2. Misi

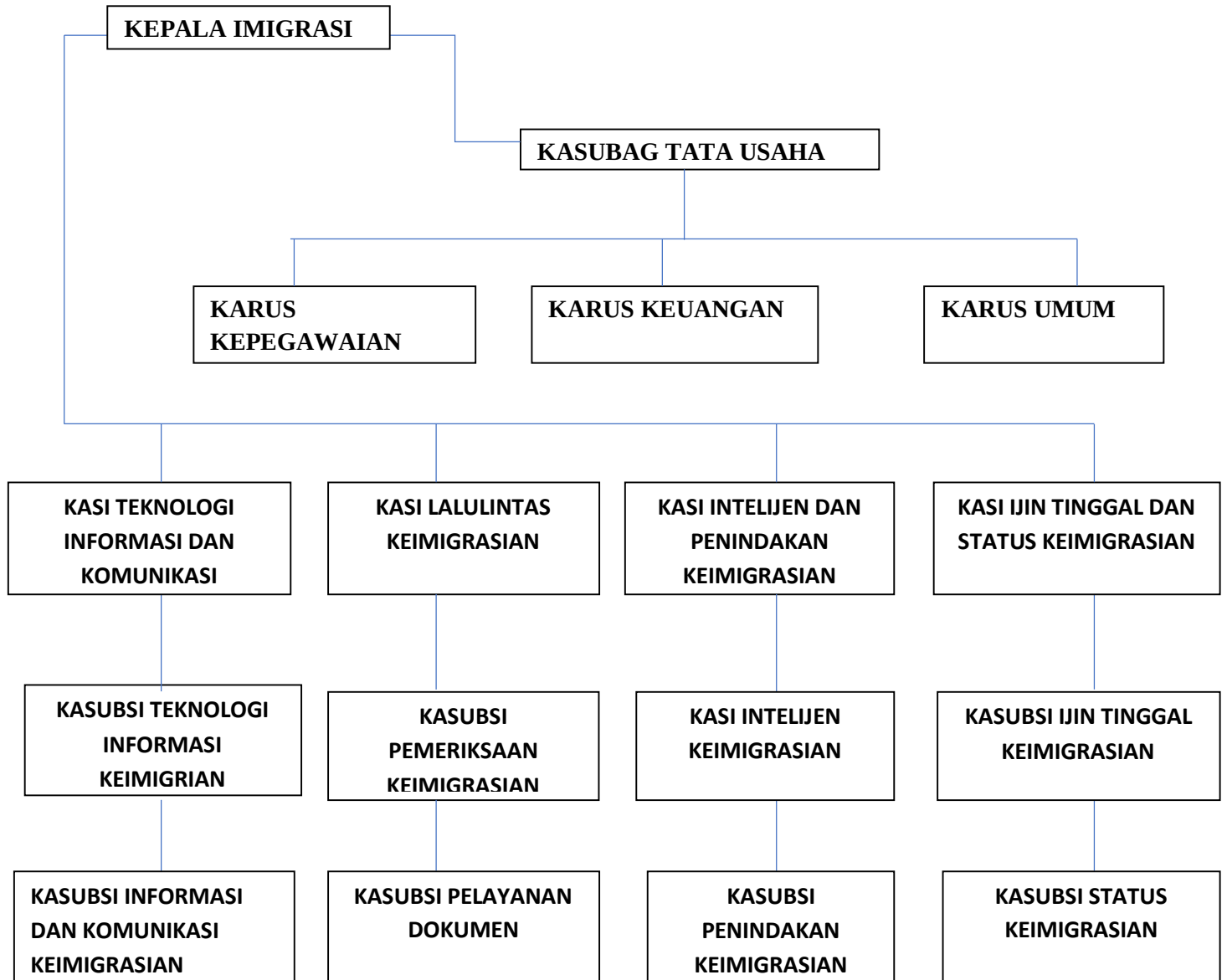
1. Menjadikan insan imigrasi yang berkualitas dan profesional dan bewasawasan global, sehingga mewujudkan pelayanan yang baik di bidang keimigrasian bagi masyarakat di kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang.
2. Agar masyarakat memperoleh kepastian hukum agar mereka dilindungi dan tidak dikuasai oleh pejabat atau instansi yang berwenang.

Sumber;<https://kupang.imigrasi.go.id/>

4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang

Setiap instansi tentu memiliki sistem kerja di dalamnya guna mengetahui masing-masing tugas yang telah dimandatkan. Struktur organisasi ini tentunya memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Hal ini berguna selain memudahkan para anggota dalam bekerja mengikuti peran dan fungsi masing-masing tetapi juga untuk mengetahui posisi atau jabatan dalam instansi tersebut, begitu pula dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Untuk mengetahui struktur organisasi secara garis besar, maka dapat dilihat pada struktur organisasi sebagai berikut :

Bagan 1.2 struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang



(Sumber; <https://upang.imigrasi.go.id/>)

4.1.5 Telaah Informan

Informan yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah delapan (6) orang sebagai narasumber yang akan diwawancarai mengenai Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste di Kota Kupang, yakni; gaya komunikasi dua arah, gaya komunikasi atentif, dan gaya komunikasi kooperatif. Ke-enam informan tersebut merupakan 3 orang Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dan 3 orang mahasiswi asal Timor Leste, peneliti memakai narasumber tersebut untuk dilakukan wawancara karena bermaksud memperkuat atau menambah landasan sebuah teori, sedangkan penentuan peran informan berdasarkan masalah penelitian bertujuan memberikan informasi sesuai dengan indikator-indikator permasalahan yang akan digali oleh peneliti.

Tabel 1.1 Data Informan

No	Nama	Jenis kelamin (L/P)	Usia	Pendidikan Terakhir / Status	Masa Kerja	Jabatan
1.	Pascoela A.Brites	P	43 Tahun	S1	15 Tahun	Kepala Sub teknologi dan komunikasi imigrasi
2.	Dwiyanto	L	36 Tahun	S1	12 Tahun	Staf/Petugas pelayanan divisi
3.	Gilang Cahyadi	L	30 Tahun	S1	5 tahun	Pembantu Bidang Konsul
4.	Jeninha Ilandia R. Henriques	P	21 Tahun	Mahasiswa	—	—
5.	Auxiliadora Bakhita F. de Jesus	P	22 Tahun	Mahasiswa	—	—
6.	Kevin Correia	L	23 Tahun	Mahasiswa	—	—

(Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022)

Keterangan :

1. Pascoela A.Brites, informan ini merupakan seorang Kepala Sub teknologi dan komunikasi imigrasi yakni; berusia (43 tahun). Ia telah memiliki pengalaman bekerja di bagian teknologi dan komunikasi imigrasi selama 15 tahun, beliau menjabat sebagai atase imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang selama 3 tahun terakhir ini.

2. Dwiyanto, informasi ini merupakan seorang Staf/Petugas pelayanan divisi yakni; berusia (36 tahun). Ia sudah telah bekerja sebagai sekretaris III di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang selama 3 tahun yang juga bertugas dalam memberikan pelayanan konsuler.
3. Gilang Cahyadi, informan ini merupakan seorang pembantu bidang konsuler di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yakni; berusia (30 tahun). Ia yang bertugas penuh dalam memberikan pelayanan konsuler terutama terhadap mahasiswa asal Timor Leste.
4. Jeninha Ilandia R. Henriques, berusia (21 tahun) merupakan informan seorang mahasiswi yang dilayanin sebanyak $\pm$ 4 kali oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Ia sudah melanjutkan studynya di Kupang sejak menjadi mahasiswa pada Nusa Cendana Internasional Plus School (NCIPS).
5. Auxiliadora Bakhita F. de Jesus, berusia (22 tahun) merupakan informan seorang mahasiswi yang dilayanin sebanyak $\pm$ 5 kali oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Ia sudah melanjutkan pendidikannya di Kota Kupang dan sekarang merupakan mahasiswi pada Nusa Cendana Internasional Plus School (NCIPS).
6. Kevin Correia, berusia (22 tahun) merupakan informan seorang mahasiswi yang di layanin sebanyak $\pm$ 4 kali oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Ia mahasiswa semester V pada Sekolah Tinggi Ilmu Komputer (STIKOM) Kupang.

4.2 Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor leste

Dalam proses pelayanan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang, melalui cara komunikasi dalam memberikan pelayanan konsuler yakni; gaya komunikasi yang digunakan berusaha menjadi teknisi komunikasi atau pengatur komunikasi untuk menciptakan proses interaksi kepada mahasiswa asal Timor Leste. Dalam memberikan informasi dan komunikasi, selain itu gaya komunikasi petugas imigrasi kelas 1 TPI kupang berperan untuk melihat hambatan dalam pelaksanaan proses pelayanan dan sebagai perantara yang menjaga kualitas alur komunikasi antara Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dengan Mahasiswa Timor Leste.

Dalam memberikan pelayanan informasi dan administrasi kepada mahasiswa, petugas imigrasi Kelas 1 TPI kupang berperan sebagai manajer komunikasi yang menjaga alur komunikasi timbal balik antara petugas dan mahasiswa. Dalam menjaga hubungan atau relasi antara petugas kantor imigrasi Kelas 1 TPI kupang dengan mahasiswa Timor Leste dapat terus terjalin dan mendukung suksesnya penerapan gaya komunikasi, sehingga penyampaian informasi dan interaksi tersebut pada akhirnya bisa mengontrol mahasiswa untuk mengikuti ketentuan dan prosedur yang berlaku.

4.2.1 Hasil Wawancara

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

a. Gaya Komunikasi Dua arah

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pertanyaan : Bagaimana penerapan gaya komunikasi oleh petugas imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam mengubah sikap, opini dan perilaku Mahasiswa Timor leste sehingga memperlancarkan proses pelayanan ?

Jawaban :

Untuk mendapatkan informasi dari informan penulis ingin mengetahui tentang peran, tugas, dan fungsi gaya komunikasi petugas imigrasi Kelas 1 TPI kupang dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa asal Timor Leste. Penulis melakukan wawancara dengan Pascoela A. Brites, selaku kepala Sub teknologi dan komunikasi imigrasi yang mengatakan bahwa :

“Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam menjalankan tugas dan fungsinya selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima bagi konsulernya. Kantor imigrasi Di Kupang merupakan sebuah instansi pemerintahan yang berada di Kota Kupang, juga sebagai menjadi media penghubung antara negara Timor Leste (TL) dengan negara Indonesia. Kami memberikan pelayanan informasi dan administrasi dalam pelayanan konsuler dimana juga memfasilitasi dan mengontrol mahasiswa asal Timor Leste yang berada di Kota kupang didalam menjalankan studi mereka. Kami mengontrol bagaimana mereka menjalankan masa studi mereka di Kota Kupang secara legal sesuai dengan aturan yang ada. Kami membuka ruang seluas-luasnya bagi para mahasiswa untuk memperoleh informasi dan juga pelayanan dalam mengurus dokumen-dokumen mereka (Wawancara Senin, 07 Maret 2022)”.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Dwiyanto selaku petugas pelayanan devisi imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi, mengatakan bahwa :

“Fungsi dan tujuan dari pelayanan yang kami berikan sebenarnya bersifat luas, tetapi yang utamanya adalah kami disini berfungsi sebagai media penghubung dengan tujuan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk membantu dalam memenuhi kebutuhan mereka, seperti kebutuhan yang berkaitan dengan informasi dan administrasi ijin belajar di Indonesia (Wawancara Kamis, 08 Maret 2022)”.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Gilang Cahyadi selaku Pembantu Bidang Konsultasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi, mengatakan bahwa :

“Kantor Imigrasi di kota Kupang ini sendiri sudah berdiri kurang lebih selama 15 tahun. Dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa asal Timor Leste pada dasarnya untuk membantu mereka dalam mengurus dokumen-dokumen, semenjak berdirinya Kantor Imigrasi selama kurun waktu 15 tahun ini, kami selalu berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan para mahasiswa dengan berusaha membangun interaksi antara kami dan mereka agar semua pesan juga informasi yang disampaikan dapat mereka terima dengan baik begitu juga sebaliknya. Selama ini dapat dikatakan selalu saja ada beberapa diantara mereka yang melakukan kesalahan dalam melengkapi dokumen atau persyaratan dan acuh terhadap peraturan, untuk itu kami masih terus berupaya untuk menciptakan interaksi yang baik diantara kami dan para mahasiswa Timor Leste (Wawancara Jumat, 09 Maret 2022)”.

b. Gaya Komunikasi Atentif

2.Pertanyaan : Bagaimana Gaya komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang menunjukkan kepedulian mereka dengan benar-benar mendengarkan keluhan dan kebutuhan Mahasiswa Timor Leste ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan informan para mahasiswa Timor Leste, yang mengatakan bahwa mereka semua mendapatkan pemahaman tentang gaya komunikasi petugas

imigrasi Kelas 1 TPI kupang dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa asal Timor Leste. Jeninha Ilandia R. Henriques, mengatakan bahwa :

“Terkadang mereka menggunakan gaya komunikasi yang jauh lebih ramah dan menciptakan interaksi antara kami, namun adakalanya mereka melayani dengan gaya komunikasi yang kurang bersahabat atau ramah. Meskipun gaya komunikasi yang mereka gunakan selama ini sudah cukup baik dan membantu kami didalam memenuhi kebutuhan pelayanan kami, tetapi alangkah baiknya gaya komunikasi mereka pada saat pelayanan dapat lebih diperhatikan dan diperbaiki lagi, sehingga kami selaku konsuler dapat dengan lebih mudah menerima dan memahami pesan yang mereka sampaikan (Wawancara Jumat, 01 April 2022)”.

c. Gaya Komunikasi Kooperatif

3. Pertanyaan : Bagaimana Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang mempersuasi para mahasiswa agar mengikuti aturan dan prosedur yang berlaku di Kantor Imigrasi ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dengan dengan jawaban informan mahasiswa yang mengatakan bahwa Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste masih kurang dalam pelayanan konsuler.

Tanggapan yang dikemukakan oleh Auxiliadora Bakhita F. de Jesus, mengatakan bahwa :

“Terkadang gaya komunikasi yang mereka gunakan sedikit rumit karena setiap pegawai yang melayani tidak semuanya memberikan penjelasan secara mendetail saat mengobrol dengan kami, Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang seharusnya lebih informatif dalam memberikan penjelasan terkait kebutuhan kami mengenai pengurusan surat dan ijin-ijin sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang terkesan mempersulit kami (Wawancara Senin, 04 April 2022)”.

Tanggapan yang sama juga dikemukakan oleh Kevin Correia, mengatakan bahwa :

“Proses pelayanan Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang hanya dilakukan secara tatap muka dan tidak menggunakan media lain apapun sehingga mahasiswa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi Kupang untuk dapat pelayanan konsuler tersebut. Selama proses pelayanan kurang diterapkan gaya komunikasi yang membangun interaksi antara kami dengan petugas pelayanan sehingga dapat dipahami oleh semuanya baik itu petugas maupun kami para mahasiswa (Wawancara Kamis, 05 April 2022)”.

4.2.2 Hasil Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengalami atau 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 sudah atau yang sedang terjadi di lingkungan. Pada bagian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan pada Gaya Komunikasi Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste.

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 Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap

Mahasiswa Timor Leste, penulis melakukan observasi sebanyak 6 kali dengan informan yang berbeda sesuai indikator penelitian.

Penulis melakukan pengamatan pada hari Senin, 07 Maret 2022 pukul 09.30 - 12.00 wita, terhadap Pascoela A.Brites, selaku kepala Sub teknologi dan komunikasi imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi Imigrasi teknologi dan komunikasi, peneliti melihat kesibukan yang informan lakukan dan informan menjelaskan bahwa ia memberikan pelayanan yang sudah diterapkan sejak awal pelayanan konsuler kantor imigrasi seperti dalam berkomunikasi harus bisa menerima pendapat dan keluhan dari publiknya khususnya mahasiswa Timor Leste.

Penulis melakukan pengamatan dan hasil observasi kedua pada hari Kamis, 08 Maret 2022 pukul 08.00 – 12.00 wita, terhadap Dwiyanto selaku petugas pelayanan divisi imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi Imigrasi teknologi dan komunikasi, peneliti melihat Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang seperti memberikan pelayanan yang cukup bagus dalam mengarahkan dan membimbing kepada mahasiswa Timor Leste untuk mengisi formulir biodata dan persyaratan pemohon dalam perpanjangan visa, paspor dan surat izin tinggal di Indonesia khususnya di Kota Kupang.

Penulis melakukan pengamatan dan hasil observasi ketiga pada hari Jumat, 09 Maret 2022 pukul 10.30 - 12.00 wita, terhadap Gilang Cahyadi selaku Pembantu Bidang Konsultasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi Imigrasi teknologi dan komunikasi, peneliti melihat bahwa Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam menggunakan gaya komunikasi lebih mendominasi untuk menciptakan proses interaksi sehingga lebih informatif.

Penulis melakukan pengamatan di lapangan dan hasil observasi keempat pada hari Jumat, 01 April 2022 pukul 9.00 – 12.00 wita, terhadap Jeninha Ilandia R. Henriques selaku mahasiswa Timor Leste. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi administrasi imigrasi, peneliti melihat bahwa sikap dan perilaku dalam gaya komunikasi yang di sampaikan oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang terkadang membuat Mahasiswa Timor Leste menjadi enggan untuk berkomunikasi serta membangun interaksi yang lebih jauh dengan petugas imigrasi.

Penulis melakukan pengamatan di lapangan dan hasil observasi kelima pada hari Senin, 04 April 2022 pukul 10.00 – 12.00 wita, terhadap Auxiliadora Bakhita F. de Jesus selaku mahasiswa Timor Leste. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi administrasi Imigrasi, peneliti melihat bahwa gaya komunikasi yang baik, sangatlah penting untuk mengendalikan jalannya komunikasi yang mendorong Mahasiswa Timor Leste untuk berinteraksi serta dapat mengerti dan memahami

pesan atau informasi yang telah di sampaikan oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang.

Penulis melakukan pengamatan di lapangan dan hasil observasi keenam pada hari Kamis, 05 April 2022 pukul 10.23 – 1.00 wita, terhadap Kevin Correia selaku mahasiswa Timor Leste. Hasil observasinya adalah ketika peneliti pergi ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di bagian divisi pendataan sistem teknologi dan komunikasi imigrasi imigran, peneliti melihat bahwa pemahaman mahasiswa asal Timor Leste tentang apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan yang masih rendah terkadang menjadi penyebab terganggunya proses pelayanan terkait penyampaian informasi dan administrasi.