

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat mengubah cara masyarakat mengakses dan menyebarkan informasi. Kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses terus meningkat. Media tradisional seperti surat kabar, televisi, dan radio memiliki keterbatasan dalam menjangkau masyarakat luas secara real-time. Sebelum menggunakan media sosial, Kantor Imigrasi memberikan informasi kepada masyarakat melalui *website* resmi, layanan *call center*, layanan *walk-in*, sosialisasi, dan media massa. Proses penyampaian informasi seperti itu juga memakan waktu dan membutuhkan biaya yang besar.

Menurut McGraw Hill dictionary (2011), dalam bukunya Model Komunikasi menyebutkan bahwa media social adalah sarana yang digunakan orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan dan komunitas virtual. Media sosial muncul sebagai platform yang memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Platform ini memungkinkan interaksi dua arah antara pemberi dan penerima informasi. Media sosial telah menjadi bagian integral dalam kehidupan masyarakat. Salah satu platform media social yang paling populer dan efektif adalah instagram, yang memiliki basis pengguna yang luas dan beragam.

Pemanfaatan media sosial yang efektif dan efisien dapat meningkatkan informasi di Kantor Imigrasi dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan Kantor Imigrasi. Peningkatan informasi melalui media sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mendukung terciptanya *good governance*.

Menurut Widyastuti dalam Nurmalasyah (2016), Kementerian Hukum dan HAM RI menaungi bagian keimigrasian di Indonesia. Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan bahwa untuk meningkatkan pelayanan public Kemenkumham selalu berupaya memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Peningkatan percepatan pelayanan public ditunjang oleh adanya informasi yang canggih.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan kedaulatan negara. Kantor Imigrasi bertanggung jawab atas berbagai layanan keimigrasian seperti, penerbitan paspor, pengurusan izin tinggal, pengawasan dan penindakan pelanggaran keimigrasian. Dengan begitu instagram menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan kantor imigrasi untuk menyampaikan informasi secara visual dan menarik, seperti melalui postingan foto, video, dan fitur stories. Penggunaan instagram oleh kantor imigrasi dapat mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk pemberitahuan penting terkait prosedur pembuatan paspor, jadwal layanan, pengumuman kebijakan baru, serta edukasi tentang imigrasi dan peraturan yang berlaku.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki satu seksi yang khusus menggunakan media social untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dimana seksi ini memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam bentuk media social seperti Instagram, Youtube, Facebook, TikTok dll. Dengan begitu masyarakat membutuhkan informasi yang akurat dan terkini terkait layanan dan regulasi keimigrasian. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan, frustrasi, dan bahkan penipuan.

Pegawai imigrasi menggunakan media social sebagai sarana komunikasi yang efektif, efisien, cepat dan mudah untuk membagikan informasi tentang layanan keimigrasian. Dengan menggunakan media social pegawai imigrasi dapat lebih mudah membagikan informasi kepada masyarakat, terutama generasi muda yang aktif menggunakan media social. Hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang prosedur dan syarat-syarat pengurusan dokumen imigrasi serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang diperlukan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menggunakan media social instagram untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain jumlah pengikut, tingkat interaksi (seperti like, comment, dan share), serta feedback dari pengguna terkait kejelasan dan kemudahan akses informasi. Selain itu, pemanfaatan instagram dapat membantu mengurangi antrian di kantor imigrasi dengan memberikan informasi yang jelas dan memadai sehingga masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke kantor serta dengan adanya Instagram bisa membuat kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.

Namun, penyebaran informasi terkait layanan dan regulasi keimigrasian masih belum optimal. Dikarenakan masih adanya Komplain/komentar yang diberikan masyarakat yang disebabkan oleh adanya informasi yang kurang jelas sehingga banyak orang yang kurang mengerti cara atau alur pembuatan paspor terutama bagi masyarakat awam. Selain itu permasalahan yang muncul dalam memberikan layanan informasi melalui Instagram seperti kesenjangan digital, tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap internet dan media social. Hal ini bisa menyebabkan ketidakmerataan dalam penyebaran informasi serta preferensi platform dimana masyarakat mungkin lebih nyaman menggunakan platform media social lainnya atau cara komunikasi tradisional seperti telepon dan kunjungan langsung.

Bukan hanya itu, bahasa yang digunakan dalam informasi resmi terkadang rumit dan sulit dipahami. Dengan kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses membuat masyarakat rentan menjadi korban calo dan penipuan. Untuk itu, Kantor Imigrasi perlu mengatur strategi yang tepat untuk memaksimalkan manfaat penggunaan media social instagram dan meminimalisir tantangan tersebut.

Berdasarkan masalah-masalah diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Layanan Informasi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan media sosial instagram dalam meningkatkan layanan informasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Jenis informasi apa yang paling sering disebarkan oleh Kantor Imigrasi melalui media sosial instagram?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Menganalisis peran media sosial dalam meningkatkan informasi pada Kantor Imigrasi Padang.
2. Mengidentifikasi jenis informasi yang paling sering disebarkan Kantor Imigrasi Kelas Padang melalui media sosial.
3. Mengevaluasi tingkat efektivitas media sosial dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang layanan dan regulasi keimigrasian.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Memberikan masukan kepada Kantor Imigrasi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat.
2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang jenis informasi yang tersedia di media sosial Kantor Imigrasi.

3. Membantu kantor imigrasi dalam mengatasi hambatan dan tantangan dalam penggunaan media sosial.
4. Memperkuat hubungan antara Kantor Imigrasi dan masyarakat.
5. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang layanan dan regulasi keimigrasian.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk melengkapi Tugas Akhir ini, metode yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung pada Kantor Imigrasi Padang terkait dengan peran media sosial dalam meningkatkan informasi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan yang meliputi sekitar Tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data berupa foto, video, komentar dan masukan, berita serta artikel media massa.

4. Analisis konten media sosial

Kegiatan ini merupakan proses pengumpulan data berupa platform apa saja yang digunakan serta jenis konten yang di publikasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

5. Studi Literatur

Metode ini merupakan kegiatan untuk mencari dari berbagai sumber yang telah ada dan berhubungan dengan penelitian ini. Dimana penulis mencari referensi melalui situs internet, buku, dan jurnal penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, Metode Pengumpulan Data, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori tentang peran media sosial dalam meningkatkan informasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang profil Kantor Imigrasi yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan wewenang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Pada bab ini juga menjelaskan pembahasan tentang
**“Efektivitas Penggunaan Media Sosial Dalam
Meningkatkan Layanan Informasi Pada Kantor Imigrasi
Kelas I TPI Padang”**

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas serta saran dan kesan yang diberikan penulis.