

**PROSES INFORMASI PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA
INSTANSI KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA
MASYARAKAT**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor Melalui
Instagram di Instansi Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang sebagai Media
Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penfui Timur Rt 13/
Rw 04 Kab. Kupang Tengah)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

Sebagai Salah Satu Persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



**FILOMINA NINA
43116063**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

2023



FILOMINA NINA

NIM : 43116063

NO. HP : 082145994887



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin, 27 Juni 2022 Pukul 12.30 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Filomina Nina
No. Reg. : 431 16 063
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :

INFORMASI PELAYANAN INSTANSI KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA MASYARAKAT (Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor Melalui Instagram di Instansi Imigrasi Kelas I TPI Kupang Sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penful Timur RT 13/ RW 04 Kabupaten Kupang Tengah)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|-----------------------|--|---|
| 1. Ketua | : Drs. Darus Antonius, M.Si |  |
| 2. Sekretaris | : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si |  |
| 3. Penguji Materi I | : P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA |  |
| 4. Penguji Materi II | : Yoseph Andreas Gual, MA |  |
| 5. Penguji Materi III | : Drs. Darus Antonius, M.Si |  |
| 6. Pembimbing I | : Drs. Darus Antonius, M.Si |  |
| 7. Pembimbing II | : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80,6
Penguji II = 79,8
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 81,8 / A -

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

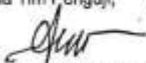
Hasil Ujian Ulang =



Drs. Darus Antonius Kleden, M.Si

Kupang, 27 Juni 2022

Ketua Tim Penguji,


Drs. Darus Antonius, M.Si

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Filomina Nina

No. Registrasi : 43116063

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Prgram Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul :

PROSES INFORMASI PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA INSTANSI KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA MASYARAKAT (Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor Melalui Instagram di Instansi Imigrasi Kelas ITPI Kupang sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penfui Timur Rt 13 / Rw 04 Kab. Kupang Tengah).

Adalah benar - benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Drs. Darus Antonius, M.Si selaku pembimbing I dan Fransiska D. Setyaningsih, M.Si selaku pembimbing 1. Apabila kemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Disahkan

PEMBIMBING I



Drs.Darus Antonius, M.Si

Kupang, Juni 2022

MAHASISWA



Filomina Nina

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROSES INFORMASI PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA INSTANSI
KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA MASYARAKAT**

(Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor Melalui Instagram di Instansi Imigrasi Kelas ITPI Kupang sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penfui Timur Rt 13 / Rw 04 Kab. Kupang Tengah).

Diajukan Guna Syarat Kelulusan pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Diajukan Oleh :

Nama : Filomina Nina

No. Registrasi : 43116063

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui

PEMBAHAS I



Hendrikus S. Bouk, SVD, S. Fil, MA

PEMBAHAS II



Yoseph Andreas Gual, MA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira

Nama : Filomina Nina

Tanggal : 27 Juni 2022

Tempat : Ruang Ujian Fisip

Diajukan Oleh :

PEMBIMBING I



Drs. Darus Antonius, M.Si

PEMBIMBING II



Fransiska D. Setyaningsih, M.Si

Megeahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Soisal dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira



Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

**“GAGAL HANYA TERJADI JIKA
KITA MENYERAH”**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria
2. Bapak Anggalus Jehadut (Almahrum) dan Mama Yuliana Emil
3. Kelima kakak tercinta (kk inn medy, kk lois jehadi, kk Mex djheadi, kk roby cangging, kk floriana teli).
4. Almamater Fisip Unwira Tercinta.

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “INFORMASI PELAYANAN INSTANSI KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA MASYARAKAT” (Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan paspor Melalui Instagram Di Instansi Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penfui Timur Rt 13B / Rw 04 Kabupaten Kupang Tengah). Untuk mengetahui seberapa efektif informasi yang disampaikan melalui imigrasi kupang melalui akun instagram terlebih dahulu harus memiliki pedoman sebagai tolak ukur. Dalam skripsi ini yang menjadi tolak ukur dalam mengetahui informasi pelayan pembuatan paspor dan tampilan konten. Kedua aspek ini sangat penting dalam mengukur sejauh mana tingkat informasi pelayanan yang di sampaikan imigrasi kupang melalui akun isntagram. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana informasi pelayanan imigrasi kupang yang di publikasikan melalui akun isntagram ketika di ukur dari tampilan kontennya. Landasan konseptual yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu media online, informasi media social dan masyarakat pengguna isntagram. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terhadap masyarakat yang tinggal di Rt 13 Desa Penfui Timur Kecamatan kupang Tengah Kabupaten Kupang. Berdasarkan hasil penelitian mengenai informasi pelayanan yang di sampaikan imigrasi kupang melalui akun isntagram kupang masyarakat merasa kesulitan ketika yang ditampilkan berupa foto tanpa adanya keterangan yang lebih jelas terhadap tampilan kontennya. Kalau untuk aksesnya bagi masyarakat sangatlah mudah, sedangkan Untuk informasi pelayanan sering kali di jelaskan menggunakan teks tanpa adanya suara dari orang yang membuat video tersebut. Dan hal inilah yang membuat komunikasi malas membaca isi teks yang ada pada video yang di publikasikan di akun *instagram* Imigrasi Kupang tersebut. Masyarakat merasa sangat efektif apabila informasi pelayanan disampaikan melalui tampilan konten, akan tetapi kalau di lihat dari informasi pelayanan yang di sampaikan melalui akun isntagram imigrasi kupang kurang efektif karena mudahnya bagi masyarakat Rt 13 Desa Penfui Timur mengakses *instagram*. Penulis menyimpulkan 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* imigrasi kupang.

Kata Kunci: *Informasi, Media Sosial, Dan Paspor*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah Tri Tunggal Maha Kudus atas kasih dan Karunia-Nya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul INFORMASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN MELALUI INSTAGRAM KEPADA MASYARAKAT (Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor melalui *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Sebagai Media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Desa Penfui Timur RT 13/RW 04, Kabupaten Kupang Tengah). skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas katolik Widya Mandira.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari didikan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Ungkapan terima kasih tak terhingga penulis haturkan kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira.

4. Bapak Drs Darus Antonius M.si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi pengarahan serta tambahan ilmu dan saran-saran yang berguna bagi penulis selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Fransiska D. Setyaningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi, membimbing dan memberi masukan-masukan yang berguna bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Pater Hendrikus S. Bouk, SVD, S. Fil, MA selaku penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Yoseph Andreas Gual, MA selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, pemikiran-pemikiran dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
8. Ardinand Dunga Dadi yang selalu mendukung dan membantu penulis. Dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Bapak Rt 13 Desa Penfui Timur Kabupaten Kupang Tengah yang brkenan menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta menjadi informan penulis.
10. Seluruh dosen serta staf karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dengan caranya masing-masing membantu penulis.

11. Untuk almarhum Bapak Anggalus Jehadut dan Mama Yuliana Emil serta kakak-kakak tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Saudara-saudari seperjuangan JIKOM 16 yang dengan caranya masing-masing mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan hingga membantu memberikan masukan untuk skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat membutuhkan dukungan pikiran berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap kiranya karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi rekan-ekan mahasiswa.

Kupang, 11 Oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5. Kerangka Pemikiran, Asumsi Dan Hipotesis	10
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	10
1.5.2 Asumsi	13
1.5.3 Hipotesis	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Media Online	16
2.3 PembuatanPaspor	19
2.4 Informasi Instagram.....	21
2.5 Masyarakat Pengguna Instagram.....	22
2.6 Teori Interaksi Simbolik.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.1.2 Metode Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian dan Obyek Penelitian.....	25
3.3 Prosedur penelitian	25
3.4 Satuan Kajian ,Informan Kunci dan Sampel Instagram	26
3.4.1 Satuan Kajian	26
3.4.2 Informan Kunci	26
3.4.3 Sampel Instagram.....	27
3.5 Definisi konstruk dan indikator-indikator penelitian	27
3.5.1 Definisi Konstruk.....	27

3.5.2 Indikator-indikator penelitian.....	28
3.6 Jenis Data.....	29
3.6.1 Data Primer	29
3.6.2 Data Sekunder	29
3.7 Teknik Pengumpulan Data	30
3.8 Teknik Analisis Data Dan Interpretasi Data.....	30
3.8.1 Teknik analisis data.....	30
3.8.2 Teknik Interpretasi Data.....	32
3.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum RT.13/RW.04 Penfui Timur.....	33
4.1.2 Visi Dan Misi Rt .13/ Rw 04 Penfui Timur.....	35
4.1.3 Tujuan Terbentuknya RT 13/RW 04 Penfui Timur	35
4.2 Pelayanan Instansi Keimigrasian	36
4.3 Telaan Informan	36
4.3.1 Hasil Wawancara Mendalam.....	38
4.3.2 Hasil observasi	44

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	47
5.1 Analisis Data	47
5.1.1 Tampilan Konten	47
5.1.2 Informasi Pelayanan	49
5.1.3 Manfaat informasi pelayanan imigrasi	49
5.1.4 Kemudahan Pelayanan Imigrasi	50
5.2 Interpretasi Data Penelitian	51
5.2.1 Tampilan Konten	52
5.2.2 Informasi pelayanan	53
5.2.3 Manfaat informasi pelayanan	53
5.2.4 Kemudahan informasi pelayanan	54
BAB VI PENUTUP	56
6.1 Kesimpulan	56
6.2 Saran	57
DAFTAR ISI	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	12
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Profil Pengurus Rt 13 B.....	34
Tabel 1.2 Profil Informan Masyarakat Yang Tinggal Di Rt 13B.....	37 .
Tabel 1.3 Temuan Penelitian.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Profil akun instagram imigrasi kupang.....	45
Gambar1.2 Tampilan konten kantor imigrasi dalam penyambutan KADIVIM kunjungi imigrasi kupang.....	47
Gambar 1.3 Informasi yang digunakan dalam pelayanan pembuatan paspor dalam bentuk video.....	48
Gambar 5.4 Manfaat informasi pelayanan imigrasi dalam sosialisasi.....	49