

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyak hal yang harus di lewati oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan paspor. Contohnya seperti membawa berkas-berkas yang di butuhkan dalam melakukan permohonan paspor, datang pagi-pagi agar mendapatkan kuota antrian. Hal ini di anggap oleh masyarakat bahwa dalam pembuatan paspor itu sangat sulit dan menghabiskan banyak tenaga.

Keluhan demi keluhan pun di sampaikan oleh masyarakat kepada Direktorat Jendral Imigrasi. Untuk menjawab dari kesulitan yang di alami oleh para masyarakat dalam pembuatan paspor, Direktorat Jendral Imigrasi membuat sebuah inovasi dimana untuk mendapatkan kuota antrian bisa melalui aplikasi online yang bernama APAPO (Antrean Paspor Online). Secara garis besar, aplikasi ini berfungsi hanya untuk mengatasi antrian panjang pemohon paspor di kantor imigrasi karena banyaknya orang yang ingin membuat paspor.

Dengan berjalannya waktu, hadirnya aplikasi APAPO masih di anggap belum bisa menjawab dari kesulitan-kesulitan yang di alami oleh masyarakat dalam pembuatan papsor. Banyak kendala yang di alami pemohon paspor untuk mendapatkan kuota antrian melalui aplikasi APAPO seperti sulit dalam melakukan verifikasi email, kuota antrian yang terbatas dan *smartphone* yang harus berbasis android saja yang dapat mengunduh aplikasi APAPO.

Direktorat Jendral Imigrasi tentunya ingin selalu memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat luas. Direktorat Jendral Imigrasi membuat inovasi terbarunya yang di sebut dengan M-Paspor atau *Mobile* paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan bentuk baru dari aplikasi APAPO yang dapat memberikan pelayanan paspor lebih mudah dan efisien.

Aplikasi M-Paspor di luncurkan seluruh Indonesia pada acara hari puncak Hari Bakti Imigrasi (HBI) ke-72 pada Kamis (27/01/2022). Dimana terdapat fitur-fitur unggulan yang dapat di gunakan oleh pemohon paspor dalam hal pembuatan paspor seperti pembayaran PNPB di awal, cek status permohonan paspor, validasi NIK dukcapil dan *reschedule* jadwal kedatangan.

Kelahiran dari aplikasi M-Paspor merupakan jawaban dari Direktorat Jendral Imigrasi sebagai penanggung jawab atas pelayanan publik sekaligus inovasi bagi masyarakat untuk mempermudah dalam hal pembuatan paspor.

Hadirnya inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor harus di imbangi dengan melakukan sosialisasi komunikasi. Tujuan dalam melakukan sosialisasi komunikasi ialah untuk menyebarkan informasi mengenai aplikasi M-Paspor pada masyarakat luas yang belum tahu menjadi tahu.

Dalam mensosialisasikan sebuah aplikasi diperlukannya peran komunikasi di dalamnya agar dalam mensosialisasikan program tersebut dapat tersampaikan secara efektif kepada sasaran yang di tuju. Karena tanpa adanya komunikasi, proses mensosialisasikan program tidak akan berjalan secara efektif dan tidak dapat tercapainya tujuan yang di inginkan.

Sosialisasi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon dalam mensosialisasikan aplikasi M-Paspor sangatlah penting. Sosialisasi yang di maksud di antara lain ialah untuk menginformasikan mengenai aplikasi M-Paspor kepada masyarakat secara langsung dan di butuhkan komunikasi yang efektif agar setiap pesan yang di sampaikan dapat tersampaikan dengan baik dan efisien pada masyarakat yang di tuju dan aplikasi pun dapat berjalan semestinya.

Salah satu instansi pemerintah yang melakukan sosialisasi adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang aplikasi M-Paspor dan juga cara dalam pembuatan paspor melalui aplikasi M-paspor, sehingga masyarakat dapat langsung memahami maksud dari aplikasi M-Paspor.

Humas atau Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) merupakan seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan informasi serta mengkomunikasikan segala sesuatu yang terkait pada instansi kepada masyarakat secara efektif dan juga menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi harus terus mengikuti perkembangan teknologi agar informasi yang ingin di sampaikan dapat tersampaikan secara efektif dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Salah satu dalam penyampaian informasi ialah dengan menggunakan media baru (*new media*). Penggunaan media baru saat ini merupakan suatu yang harus dilakukan mengingat akses informasi saat ini lebih di dominasi oleh media baru karena memiliki banyak keunggulan di bandingkan dengan menggunakan media tradisional.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 ialah serangkaian kegiatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang dengan pesat dan semakin canggih, kemenkumham memiliki trobosan untuk selalu dapat melayani masyarakat dalam hal keimigrasian di masa pandemic covid-19. Hal tersebut di tunjukkan dengan adanya aplikasi Mobile Paspor atau yang biasa di kenal dengan sebutan M-Paspor yang berlaku di seluruh Kantor Imigrasi. Aplikasi M-Paspor merupakan penerus dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang dimana terbentuknya aplikasi M-Paspor ini agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat dalam melayani masyarakat yang hendak mambas paspor.

Gambar 1.1

Halaman depan aplikasi APAPO



Sumber : Google Images, 2022.

Diterapkannya aplikasi M-Paspor di harapkan dapat mengatasi efisiensi waktu dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di dukung oleh teknologi yang canggih dan pegawai imigrasi yang mampu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta penambahan fitur lainnya seperti (1) Pembayaran PNBPN di awal (2) *Reschedule* jadwal kedatangan (3) Cek status permohonan paspor (4) Validasi NIK Dukcapil (5) Integrasi dokumen perjalanan.

Gambar 1.2

Halaman depan aplikasi M-Paspor



Sumber : Google Images, 2022

Dalam peraturan keimigrasian bahwa setiap orang yang hendak melakukan perjalanan antar negara diwajibkan untuk memenuhi dokumen-dokumen perjalanan

yang di terbitkan oleh negara. Dan dokumen yang sering digunakan maupun di ajukan oleh masyarakat kepada Imigrasi ialah Paspor Biasa.

Perbedaan dari dua aplikasi tersebut ialah versi sebelumnya APAPO hanya dapat *booking* kedatangan dalam hal pembuatan permohonan paspor. Sedangkan di dalam versi terbarunya kemenkumham yaitu M-Paspor, pemohon paspor bukan hanya dapat *booking* untuk mendapatkan antrian namun pemohon paspor dapat melihat kuota yang di sediakan oleh Kantor Imigrasi, *reschedule* kedatangan jika berhalangan, verifikasi data secara online dan penginputan data secara online. Semua dapat dilakukan dalam satu aplikasi dan mempermudah pemohon paspor dalam pengurusan permohonan paspor.

Dalam program pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor tidak lepas dari permasalahan dalam proses pengajuan permohonan paspor yang tentunya akan di hadapi oleh Kantor Imigrasi Cilegon dan juga para pemohon paspor. Permasalahan pertama ialah dalam pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor masih banyak pemohon paspor yang salah dalam melakukan scan dokumen yang di butuhkan dalam pembuatan paspor serta pemohon paspor yang datang ke Kantor Imigrasi Cilegon tanpa mendaftarkan diri terdahulu melalui aplikasi M-Paspor sehingga pemohon terpaksa harus pulang dan mendaftarkan diri melalui aplikasi M-Paspor jika kuota penuh. Oleh karenanya penelitian berkaitan dengan sosialisasi komunikasi dirasa penting untuk dilakukan oleh Kantor Imigrasi Cilegon dalam mensosialisasikan aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Sosialisasi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor**” dari pemaparan latar belakang masalah, fokus penelitian yang akan dikaji lebih dalam.pada penelitian ini adalah “**Sosialisasi Komunikasi Kantor Imigrasi Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menguraikan rumusan masalah yang terbagi menjadi dua yaitu, Mikro dan Makro.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Rumusan masalah makro dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas ialah “**Bagaimana Sosialisasi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor?**”.

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Rumusan masalah mikro dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana **Khalayak** atas Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor?
2. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor?
3. Bagaimana **Metode** yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor?

4. Bagaimana **Media** yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon dalam Mensosialisasikan Aplikasi M-Paspor.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Khalayak** atas Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor.
2. Untuk mengetahui **Pesan** yang disampaikan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor.
3. Untuk mengetahui **Metode** yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor.
4. Untuk mengetahui **Media** yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon Dalam Menyebarluaskan Informasi Aplikasi M-Paspor.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan. Adapun kegunaan penelitian ini bila dilihat dari segi teoritis dan praktis:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan ilmu komunikasi secara umum serta dapat memberikan kontribusi pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon dan bermanfaat bagi penelitian yang relevan selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengaplikasian ilmu yang di terima baik secara teori maupun praktis serta guna menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam teori yang di dapatkan saat perkuliahan.

b. Bagi Akademik

Kegunaan penelitian ini yaitu untuk mahasiswa UNIKOM secara umum, mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus terutama pada peneliti yang melakukan peneliti yang relevan.

c. Bagi Lembaga

Kegunaan penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi atau masukan untuk Kantor Imigrasi Kelas II TPI Cilegon untuk tetap meningkatkan kualitas dalam melayani masyarakat.

d. Bagi Masyarakat

Di harapkan dapat mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor.