STRATEGI KOMUNIKASI BIDANG INFORMASI SARANA KEIMIGRASIAN (INFOKIM) KANTOR IMIGRASI KELAS 1 BANDUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN ANTRIAN PASPOR *ONLINE* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA *PUBLIK*

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas

Oleh :

Fadli Firmansyah

41813136



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2018

ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI BIDANG INFORMASI SARANA KEIMIGRASIAN (INFOKIM) KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG DALAM MENSOSIALISASIKAN ANTRIAN PASPOR *ONLINE* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA *PUBLIK*

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*)

Oleh:
Fadli Firmansyah
NIM. 41813136

Skripsi ini dibawah bimbingan:
Inggar Prayoga, M.I.Kom

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* untuk Meningkatkan kepada *Publik.* Untuk menjabarkan fokus penelitian, maka peneliti membagi kedalam beberapa sub-sub masalah mikro yaitu **Perencanaan, Tujuan, Pesan, Media**.dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Metode Penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi Deskriptif. Informan penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang, terdiri dari 2 (dua) informans kunci dan 3 informan pendukung yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, Observasi non partisipan, Dokumentasi, *Internet Searching* dan Studi Pustaka. Ada pun teknik analisis data dengan mengumpulkan data , mereduksi data, menyajikan data, menarik simpulan.

Hasil Penelitian menunjukan dalam Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, melakukan Strategi Komunikasi dengan menentukan **Perencanaan** yang melibatkan Kemenkum Ham serta staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dengan tahapan yang di lakukan yaitu rapat koordinasi,monitoring, sosialisasi, evaluasi, dengan anggaran yang sudah di tentukan. **Tujuan** untuk meningkatkan pelayanan kepada *publik* di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dengan target dalam hal ini para pemohon paspor dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan kepada *publik.* **Pesan** yang di sampaikan seputar wawasan mengenai Antrian Paspor *Online* serta tatacaranya, proses penyampaian pesan secara langsung, bentuk pesan yang di sampaikan berbentuk arahan-arahan serta gambaran-gambaran mengenai Antrian Paspor *Online.* **Media** yang digunakan berupa media cetak, media elektronik, *playstore,* sosial media, *website imigrasi.go.id,* dan media brosur.

Simpulan berdasarkan penelitian bahwa sosialisasi dalam program Antrian Paspor *Online* melalui Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung ini dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah direncanakan dengan baik meskipun pada pelaksanaanya ada beberapa kekurangan dalam media yang digunakan.

Saran Sosialisasi sudah baik dijalankan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, peneliti menyarankan sebaiknya akan lebih efektif lagi jika adanya sosialisasi yang turun kelapangan langsung dan membuat sosialisasi di tempat yang ramai dan terjangkau luas oleh *publik* agar apa yang ingin di sampaikan merata dan menyebarluas dalam hal sosialisasinya.

Kata Kunci: Deskriptif Kualitatif, Strategi Komunikasi, Perencanaan, Tujuan, Pesan, Media.

Latar Belakang

Strategi komunikasi memiliki kunci utama bagi kantor imigrasi kelas I bandung untuk melancarkan tugasnya. ingin meningkatkan pelayanan kepada *publik* di bidang informasi sarana keimigrasian (INFOKIM) memberikan pelayanan *publik* berupa fasilitas yaitu berupa antrian paspor *online*. Menurut bagian Seksi Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Bapak M.Wahyudin tujuan adanya program antrian paspor *online* tersebut untuk mengurangi jumlah antrian yang semakin hari semakin bertambah padat, karena tingginya minat masyarakat terhadap pembuatan paspor dan memudahkan *publik* untuk dilayani sesuai dengan berdasarkan kepastian. Dengan sistem antrian secara manual setiap hari pemohon paspor datang langsung dari pukul 05:00 dini hari, sedangkan loket Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dibuka pada pukul 07:30, yang dilakukan pemohon bukan tanpa alasan, pemohon berharap datang lebih awal sebelum jam loket dibuka agar mendapatkan nomor antrian sebelum

loket ditutup pada jam 10:00 dari Diktorat Pusat. Dengan demikian antrian paspor *online*, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung berharap tidak adanya penumpukan yang terjadi. Pemohon dimudahkan dengan kebijakan baru ini karena Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menjamin setiap pemohon yang sudah mendaftar secara *online* pasti terlayani karena sudah dibagi hari, jam, tanggal kapan pemohon akan datang, pemohon dimudahkan karena pemohon memilih waktu yang tepat untuk melanjutkan tahapan untuk membuat paspor yang telah disediakan dari pukul 08:00 sampai dengan pukul 15:00 dengan kebijakan bahwa hanya dibatasi 55 orang saja per jamnya dan sebelum memilih jam untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Bandung pemohon diharuskan mendaftar 1 jam sebelum kedatangan jika pada jam tersebut pemohon tidak datang dalam 1 jam maka antrian yang sudah daftar secara *online* tersebut akan hangus dan pemohon diminta untuk daftar ulang mencari hari selanjutnya. Pemohon bisa mendaftarkan antriannya melalui dua cara. Bagi pengguna *platform Android*, dapat mengakses *Google Play Srote* dan mencari aplikasi "Antrian Paspor *Online*", sedangkan pengguna ponsel selain Android bisa mengakses laman *www.antrian.imigrasi.go.id.*

Strategi komunikasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Startegi komunikasi yang diambil oleh kantor imigrasi kelas I bandung ini dalam mensosialisasikan Program Antrian Paspor Onluine adalah strategi dengan memanfaatkan media cetak seperti brosur yang akan disebarkan pada 550 orang pengunjung setiap harinya selama 1 bulan, melakukan *Talk Show* di radio Sonata, iklan pada media audio visual dan pada media sosial seperti *Instragram, Twitter, Youtube* dan *Website* Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam melakukan suatu program, perusahaan tentunya akan melakukan strategi komunikasi guna menunjang program tersebut.

Strategi Komunikasi sangat menunjang dalam suatu program yang dijalankan kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan *publik* dan kesejahteraan bagi rakyatnya berdasarkan peraturan yang ada pada perundang-undangan

Dalam penelitian ini pun peneliti tertarik untuk meneliti atau melakukan penelitian tentang Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi kelas I Bandung melalui Antrian Paspor *Online*

untuk meningkatkan pelayanan kepada *publik*.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan rumusan masalah sebagaimana berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah kedalam bentuk pertanyaan, guna untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan di kaji.

1. **Rumusan Masalah Makro**

   Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah makro sebagai berikut **"Bagaimana Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*"**

1. **Rumusan Masalah Mikro**

   Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas dari focus rumusan masalah yang masih bersifat umum dengan subfokus-subfokus terpilih, rumusan masalah mikronya adalah:

   1. Bagaimana Perencanaan yang dilakukan Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*?
   2. Bagaimana Tujuan yang diinginkan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*?
   3. Bagaimana Pesan yang disampaikan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*?
   4. Bagaimana Media yang digunakan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik?*

Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari peneliti sebagai ranah yang perlu di ketahui, Berikut ini adalah maksud dan tujuan Penelitian ini :

1. **Maksud Penelitian**

   Maksud penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang **"Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*"**

   "

2. **Tujuan Penelitian**

   Adapun tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   1. Untuk mengetahui Perencanaan yang dilakukan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam

Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*

2. Untuk mengetahui Tujuan yang diinginkan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*
3. Untuk mengetahui Pesan yang disampaikan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*
4. Untuk mengetahui Media yang digunakan oleh Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*

Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Baik secara teoritis maupun pratis.

1. **Kegunaan Toritis**

   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan teori dibidang Ilmu Komunikasi terutama khususnya untuk Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.
2. **Kegunaan Praktis**

   Penelitian ini dilaksanakan agar dapat berguna dan memberikan manfaat kegunaan untuk segala pihak, seluas-luasnya manfaat. Demikian kegunaan praktis dapat berguna yang peneliti tuliskan sebagai berikut :

   1. **Bagi Peneliti**
      penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Strategi Komunikasi serta dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang terdapat dalam Strategi Komunikasi.
   2. **Bagi Universitas**
      Untuk pihak universitas khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas berguna sebagai Literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk seluruh mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa memberikan pengetahuan tentang Strategi Komunikasi.
   3. **Bagi Imigrasi Kelas 1 Bandung**
      Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Tinjauan Ilmu Komunikasi

Komunikasi menjadi istilah yang begitu sangat penting dikalangan masyarakat. Dari mulai media masa, buku-buku terbitan terbaru, kelompok diskusi, pelatihan seminar, dan sebagainya berbondong-bondong membahas tentang komunikasi dan bagaimana komunikasi itu digunakan dengan baik dan benar. Pesan-pesan komunikasi yang ditujukan kepada setiap manusia datang dari berbagai macam sumber, baik secara langsung, maupun

secara tidak langsung. Baik secara verbal, ataupun non verbal. Karena pada dasarnya komunikasi dibentuk oleh manusia yang telah berkomunikasi selama puluhan ribu tahun, dan sebagian besar waktu jaga manusia dilakukan untuk saling berkomunikasi. Meskipun demikian, ketika manusia dilahirkan ia tidak dengan sendirinya dibekali dengan kemampuan untuk berkomunikasi yang efektif, tapi dipelajari setiap harinya.

Definisi Komunikasi

Melalui berkomunikasi setiap orang berusaha untuk mendefiisikan sesuatu yang ingin mereka ketahui, termasuk definisi tentang komunikasi itu sendiri. Komunikasi bisa artikan secara luas dan memiliki berbagai macam pengertian.

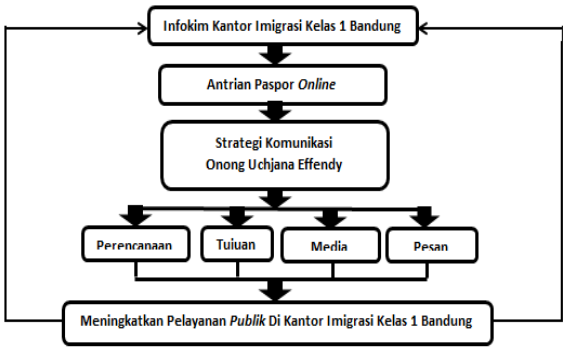
komunikasi memiliki arti yang sangat penting dalam unsur kehidupan manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat menyampaikan dan bertukar informasi, pemikiran, pendapat, gagasan, peranan, pengalaman, pengetahuan, serta harapannya. Komunikasi dilakukan bukan hanya sebatas untuk memberikan informasi agar orang lain tahu, tetapi juga bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama, pengertian bersama, serta mengubah sikap, pendapat, dan perilaku orang lain.

Desain Penelitian

Pada desain penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan studi deskriptif sebagai desain penelitiannya.

Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinnya di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah bagi peneliti menggunakan metode deskriptif ini dikarenakan suatu perhatian pada informan yang menarik dari segi bagaimana Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*. Dengan tujuan dari peneliti untuk menggambarkan atau menjelaskan secara faktual dan cermat.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti 2017

Teknik Penentuan Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Ada dua karakter objek penelitian dan penguasaan informasi peneliti tentang objek penelitian, yaitu pertama, peneliti sebelumnya sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian, dan kedua, peneliti benar-benar tidak mengetahui informasi tentang objek penelitian. Kedua karakter inilah yang membedakan cara memperoleh informan penelitian.

Teknik yang dipakai dalam penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai

kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*

Informan Kunci

Berdasarkan teknik pemilihan informan dengan menggunakan *purposive sampling,* peneliti menetapkan bahwa informan kunci dalam penelitian ini haruslah merupakan orang yang paham dan merancang tentang sosialisasi program tersebut serta memiliki kesediaan meluangkan waktu untuk diwawancarai. Maka informan kunci ini adalah :

Tabel 3.1
Informan Penelitian Kunci

No.	Nama	Keterangan
1.	M. Wahyudin, S.E	Merencanakan Antrian Paspor *Online*
2.	Dicky N. Ronie, S.E	Pelaksana Lapangan Antrian Paspor *Online*

S
umber : Peneliti, 2017

Peneliti mengambil Informan Kunci yaitu yang pertama Bapak M. Wahyudin, S.E karna beliau lah yang langsung turun kelapangan dan merencanakan program tersebut, dan informan kunci yang kedua adalah Bapak Dicky N. Ronie, S.E kenapa peneliti menjadikan beliau informan kunci, karna beliau lah yang di utus langsung untuk mengurusi dan membantu sosialisasi program antrian paspor *online.*.

Informan Pendukung

Selain menggunakan informan utama, peneliti juga memakai informan pendukung yaitu orang-orang yang menjadi bagian dari sosialisasi antrian paspor *online* atau orang yang berkaitan dengan kegiatan tersebut, untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, maka penelitian ini juga akan menggunakan informan pendukung, peneliti memilih informan pendukung ini berdasarkan karakteristik dan pertimbangan dari penelitian. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Informan Penelitian Pendukung

No	Nama	Keterangan
1.	Indah	Pemohon paspor
2.	Angga	Pemohon paspor
3.	Sariningsih	Pemohon paspor

Sumber : Peneliti, November 2017

Peneliti mengambil informan pedukung yaitu yang pertama teh Indah selaku pemohon paspor kenapa peneliti mengambil beliau sebagai informan pendukung karna beliau telah mengikuti tahapan yang diberikan pihak imigrasi kelas 1 bandung yang merasakan dampak dari sosialisai itu apakah berhasil atau tidak nya sosialisasi itu, Informan pendukung yang kedua ada kang Angga selaku Pemohon paspor kenapa peneliti menetapkan beliau sebagai informan pendukung karna beliau menggunakan antrian paspor *online* dan beliau sudah tau banyak mengenai antrian paspor *online.*

Informan Pendukung yang ke tiga adalah Ibu Sariningsih mengapa peneliti mengambil beliau karna beliau pun menggunakan fasilitas Antrian paspor *online* namun sedikit kesulitan tentang cara mengaksesnya..

Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang

valid dan faktual, juga untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. **Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)**

   Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengadakan Tanya jawab dengan pihak terkait khususnya Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dan sejumlah informan lainnya. Dengan mengadakan tanya jawab, peneliti dapat mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan materi yang dibahas oleh peneliti, sehingga peneliti mendapatkan informasi langsung berupa data-data yang sebenarnya dan secara mendalam.

2. **Observasi Non Partisipan**

   Pengamatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang nyata dan jelas mengenai kegiatan yang akan diteliti. Jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi tidak langsung, dimana peneliti hanya sewaktu-waktu saja meninjau lokasi penelitian.

   Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Peneliti tidak melibatkan diri secara langsung sebagai pelaksana maupun peserta pada Program Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*.

Dokumentasi

Dengan teknik pengumpulan data dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber yang tertulis berupa gambar atau dari dokumen yang ada pada informan. Teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data berbentuk dokumentasi merupakan komponen yang cukup penting yang nantinya akan digunakan peneliti dalam memverifikasi kembali data yang diperoleh di lapangan. Selain foto, dokumentasi lain yang dilakukan peneliti dapat berupa catatan ataupun juga rekaman baik audio maupun audio visual ketika wawancara dilakukan.

Dokumentasi yang peneliti lakukan yakni pengambilan foto bersama informan penelitian selama melakukan wawancara. Hal tersebut sebagai bukti bahwa peneliti benar telah melakukan penelitian.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan membercheck. Tetapi memilih beberapa saja sesuai kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan.

1. Triangulasi

Peneliti melakukan wawancara dengan para informan dengan sumber yang berbeda-beda dan waktu serta tempat yang berbeda juga, sehingga peneliti medapatkan informasi yang akurat tentang program Sosialisasi Antrian Paspor *Online* ini dengan jelas karna setelah dilakukan wawancara kepada informan kunci dan di perkuat oleh informan pendukung, maka peneliti dapat menemukan hasil atau fakta dilapangan dengan jelas.

2. Diskusi dengan teman sejawat

Dalam teknik ini, peneliti melakukan diskusi dengan beberapa rekan–rekan sejawat atau se-profesi mengenai penelitian yang peneliti lakukan. Salah satunya peneliti melakukan diskusi bersama JupanAfiqsah dan M Rijaldi, yang memiliki penelitian yang sejenis. Mengenai penelitian strategi

komunikasi yang dilakukan oleh peneliti dan Ia pun memberikan tanggapan bahwa penelitian yang dilakukan sudah benar sesuai dengan masukan-masukan kepada peneliti mengenai apa saja yang harus peneliti lakukan selama melakukan penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan.

3. Memberchek

Teknik *memberchek* ini dilakukan peneliti dimana setelah peneliti melakukan wawancara dengan ke lima informan yang peneliti ambil, kemudian hasil dari wawancara tersebut peneliti melakukan transkrip di lembar yang sudah peneliti buat lalu hasil transkrip wawancara tersebut diperlihatkan oleh peneliti kepada para informan tersebut, akan terlihat apakah transkrip wawancara tersebut sesuai dengan pemaparan yang dikeluarkan oleh para informan atau tidak dan setelah para informan mengatakan sesuai lalu peneliti mengajukan tanda tangan pada form biodata informan untuk melakukan kesepakatan bahwa beliau sudah menjadi informan pada penelitian yang peneliti lakukan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memiliki lokasi yang menjadi lapangan penelitian dari peneliti serta waktu berlangsungnya penelitian ini, adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

1. **Lokasi Penelitian**
   Lokasi penelitian ini dilakukan berdasarkan kesepakatan antara peneliti dan informan, lokasi yang menjadi tempat penelitian berada di kantor imigrasi kelas 1 Bandung jln. Surapati No. 82, RT. 09/RW. 06, Cihaur Geulis, Cibeunying Kaler, Kota Bandung. Jawa Barat
2. **Waktu Penelitian**
   Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh penulis dengan menggunakan kurun waktu terhitung mulai bulan November 2017 sampai dengan bulan Februari 2018.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan November 2018 yang dilakukan dengan infokim kantor imigrasi kelas 1 bandung 2 dan 3 pengguna paspor yang terkait dengan Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Metode analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang di jadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga di peroleh suatu pemecahan masalah.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim)

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Indah Mulyani	**Sabtu, 13 Januari 2018**	**Margahayu Raya**
Angga Saputra	**Selasa, 23 Januari 2018**	**Bumi Adipura**
Hj. Sariningsih	**Jum'at, 26 Januari 2018**	**Lembang**

Jadwal Wawancara

Sumber: Peneliti 2018

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*. Pertama, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai **Perencanaan** Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online*, **Tujuan** Antrian Paspor *Online*, **Pesan** yang disampaikan dari Antrian Paspor *Online*, penggunaan **Media.** Untuk informan kunci, Peneliti mewawancarai 2 pihak dari Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) yaitu M. Wahyudin, S.E selaku ketua pelaksana dan perencanaa dan Dicky N. Ronie, S.E dan untuk informan pendukung, Peneliti mewawancarai 3 pemohon paspor.

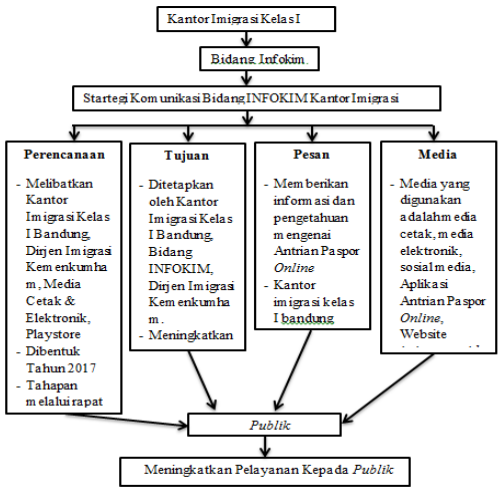
Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara bertahap dalam rentang pada bulan November 2017 – Februari 2018. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan dilapangan yang kemudian peneliti analisis.

Analisis ini sendiri terfokus kepada Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*, dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan dan studi pustaka.

Agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian ini guna memperoleh data tambahan mengenai Strategi komunikasi yang dikhususkan ke dalam Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*..

Model Strategi Komunikasi Bidang

INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Bandung



Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti bahas mengenai "**Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*"**

1) Mengenai Perencanaan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung melakukan perencanaan dari tahun 2017 dilaksanakan program Antrian Paspor *Online* dan dilanjutkan melalui Rapat Internal di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang melibatkan Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) dan Dirjen Imigrasi Kemenkumham. Para pemohon dan juga *publik* diharapkan melalui sosialisasi Antrian Paspor *Online* para pemohon dan *publik* dapat mengerti, memahami dan menambah wawasan pengetahuan mengenai Antrian Paspor *Online*.
2) Mengenai Tujuan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada *publik* melalui Antrian Paspor *Online* tersebut.
3) Mengenai Pesan yang ingin disampaikan pada program Antrian Paspor *Online* memberikan informasi juga memberikan pengetahuan terkait menganai Antrian Paspor *Online* sekaligus memberikan dukungan seperti dengan adanya Antrian Paspor *Online* ini *publik* dan para pemohon paspor diberikan keuntungan untuk mempersingkat dan mengatur waktu pribadi, juga member kemudahan mengakses antrian karena tidak perlu datang hanya perlu mengaksesnya melalui *smartphone*. Secara keseluruhan perencanaan pesan yang disampaikan sangat bermanfaat, berkualitas bagi para pemohon dan *publik.*
4) Mengenai Media yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung meliputi tujuan media untuk mempelancar proses penyampaian, memperjelas, membuat informasi lebih menarik dan mudah dipahami untuk disampaikan sehingga dalam pemahaman secara teoritis dalam wawasan pengetahuan dengan media yang digunakan berupada Media Cetak, Media Elektronik, Aplikasi Antrian Paspor *Online*, Website resmi *imigrasi.go.id*, namun peneliti melihat media yang digunakan harus menyesuaikan kondisi dan tempat untuk melakukan sosialisasi karena media yang digunakan harus ada aliran listrik sehingga sewaktu-waktu dapat menjadi hambatan dalam proses penyampaian pesan juga ada media-media yang kurang dipahami untuk usisa lanjut sehingga penyebaran informasi kurang tersebar.

5) Strategi Komunikasi berdasarkan hasil penelitian bahwa sosialisasi Antrian Paspor *Online* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung ini dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah direncanakan sejak awal, sesuai dengan strategi komunikasinya meskipun ada nya kendala dalam media yang digunakan karena kurang bisanya diakses langsung oleh pemohon atau *publik* yang sudah lanjut usia.

5.1. Saran

Dalam hal ini peneliti harus mampu memberikan suatau masukan kepada sebuah instansi kantor imigrasi kelas 1 bandung dan penelitian selanjutnya atau saran-saran yang bermanfaat untuk kedepannya yang berkaitan dengan penelitian. Saran yang diberikan peneliti setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut :

Saran untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

1. Meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang di berikan, terutama pada bagian informasi agar Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung juga di harapkan bisa lebih lebih di perbanyak lagi, terlebih masih kurangnya informasi yang ada tentang Antrian Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung. Semua bertujuan untuk menunjang proses pelayanan yang lebih baik kedepannya.
2. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik yang sifatnya berintegritas, professional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu dan dilayani sesuai prosedurnya.
3. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa dengan cara lewat media informasi , bisa juga dengan mengadakan tatap muka langsung dan membuat sosialisasi di tempat yang gampang dituju oleh para pemohon papsor agar dalam hal ini para pemohon paspor dapat lebih mengerti dan tau tentang Antrian Paspor *Online* tersebut, serta mengerti tatacara penggunaannya.

Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di sarankan sebaiknya untuk mencari dan membaca referensi yang lebih banyak untuk mengembangkan penelitian.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memilih objek penelitian yang sesuai engan kemampuan peneliti.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian disarankan untuk lebih teliti dalam kelengkapan data yang diperoleh dari organisasi atau instansi yang akan diteliti sehingga penelitian akan lebih mudah dan baik lagi.
4. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya khususnya di bidang ilmu komunikasi konsentrasi humas.