

**PENGARUH MEDIA SOSIAL WHATSAPP TERHADAP KEMUDAHAN
PENYEBARAN INFORMASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS NON TPI JAKARTA SELATAN**

*(The Effect of Using Whatsapp As a Social Media to The Dissemination of Immigration
Services Information at Immigration Office Class One Special of Non Border Control
South Jakarta)*

Annisa Nuril Ikhtiram

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

annisanuriltiram7@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the effectiveness of using WhatsApp as a social media in the dissemination of learning information at Immigration Office Class One Special of Non Border Control South Jakarta. This research used quantitative method, more the Associative Causal Relationship Method. The population of this research were all employe of Immigration Office Class One Special of Non Border Control South Jakarta with total population is 176 and the sample are 122 respondens. Research data was collected using a questionnaire and observation. The result of the research from the Hypotesis Test t is significance, the use of WhatsApp as a social media in the coefficients value table is 0,003 smaller than 0,05. The conclusion is the use of WhatsApp as a social media gives effect in spreading the Immigration Services Information. The test results of Pearson Correlation Coefficient of the Correlation value is 0,363 which means the level of correlation between the two variables is stong. The result of Determination Coefficient Test, shows the amount of adjusted R square is 0,132, which means the use of WhatsApp as social media has an effect of 13,2% to the dissemination of Immigration Services Information. While the rest (100%-13,2% = 86,8%) is explained by other causes.

Keywords: *Social Media, Whatsapp, Dissemination of Information*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh media sosial *Whatsapp* terhadap kemudahan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif hubungan kausal. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan yang berjumlah 176 orang dengan jumlah sampel 122 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. Hasil penelitian dilihat dari Uji Hipotesis t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pemanfaatan media sosial *Whatsapp* pada tabel coefficients sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa media sosial *Whatsapp* berpengaruh terhadap penyebaran informasi pelayanan keimigrasian. Hasil uji Koefisien Korelasi yaitu nilai Pearson Correlation sebesar 0,363 yang berarti tingkat korelasi antara kedua variabel adalah rendah. Hasil Uji Koefisien Determinasi yaitu, besarnya adjusted R square adalah 0,132, hal ini berarti pemanfaatan media sosial *Whatsapp* memiliki pengaruh sebesar 13,2% terhadap penyebaran informasi pelayanan keimigrasian. Sedangkan sisanya (100% - 13,2% = 86,8 %) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Kata kunci : *Media Sosial, Whatsapp, Penyebaran Informasi*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat terus berkembang dan membawa sebuah perubahan¹. Adanya perkembangan yang pesat pada sarana media komunikasi saat ini dikarenakan kemajuan teknologi komunikasi, kita dapat menggunakan media konvensional seperti media cetak ataupun media elektronik dan yang saat ini sedang marak digunakan adalah media *online* atau media sosial untuk dapat memberikan atau mengakses informasi.

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh We Are Social mulai tahun 2019, pengguna media sosial di Indonesia mencapai hingga 150 juta orang. Ini berarti, sekitar kurang lebih 57% dari seluruh penduduk di Indonesia menggunakan berbagai macam media sosial. Media sosial yang paling banyak digunakan oleh orang Indonesia dan menduduki peringkat pertama, yaitu YouTube tercatat 88% atau sekitar 132 juta orang, 83% pengguna menggunakan media sosial WhatsApp atau sekitar 125 juta, 81% menggunakan Facebook, dan 80% menggunakan Instagram²

Tidak dimungkiri bahwa pengguna *Whatsapp* sudah mencakup usia produktif remaja hingga dewasa, yang digunakan sebagai media untuk berkomunikasi dan memberikan suatu informasi dengan cepat, mudah, dan dapat mengirimnya sesuai dengan orang yang kita tuju.

Fenomena ini kemudian ditangkap oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dengan menerapkan penggunaan dan pemanfaatan media sosial *Whatsapp* sebagai media meyebarluaskan informasi pelayanan keimigrasian. Jenis pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan terdiri dari pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia diantaranya berupa penerbitan paspor, dan juga Pelayanan Keimigrasian bagi Warga Negara Asing berupa pemberian izin tinggal dan penentuan status keimigrasian warga asing³

Meskipun komunikasi dan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian dilakukan menggunakan media sosial *Whatsapp*, ternyata ada

beberapa masalah yang terjadi, yakni masih ada pegawai yang kurang aktif mengikuti perkembangan informasi terkait pelayanan keimigrasian dari *group Whatsapp* kantor dan masih ada *miss communication* atau kesalahpahaman dalam menerima informasi baik dari pihak pegawai dengan pegawai, pegawai kepada atasan, ataupun pegawai dengan masyarakat. Hal ini menjadikan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian masih kurang maksimal meskipun sudah menggunakan *Whatsapp*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif hubungan kausal, yang dilakukan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai alat pengumpulan data primer untuk mengetahui pengaruh media sosial *Whatsapp* terhadap kemudahan penyebaran informasi layanan keimigrasian yang dilakukan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, artinya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu⁴. Populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1 Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

No	Bagian Bidang	Jumlah
1	Tata Usaha	28
2	Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	24
3	Izin tinggal dan Status Keimigrasian	33
4	Intelijen dan Penindakan Keimigrasian	30
5	Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan	61
JUMLAH		176

Dalam penelitian ini, penentuan banyak sampel menggunakan rumus slovin⁵.

¹ Anang Sugeng Cahyono, "Anang Sugeng Cahyono, Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia" Vol 9, No (2016): 140–157.

² Rizaldi, "10 Media Sosial Ini Paling Banyak Digunakan Oleh Orang Indonesia," *Brilio.Net*, last modified 2019, accessed April 4, 2020, <https://www.brilio.net/creator/10-media-sosial-ini-paling-banyak-digunakan-oleh-orang-indonesia-e5e00f.html#>.

³ (Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, 2020)

⁴ Prof.Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, ed. Sutopo, 2nd ed. (Yogyakarta, 2019).

⁵ Ibid.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{176}{1+176.(0,05)^2}$$

$$n = \frac{176}{1+0,44}$$

$$n = \frac{176}{1,44}$$

$$n = 122,22 / 122$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas kesalahan (5%)

Sebanyak 122 responden merupakan sampel penelitian. Kuesioner tersebut berisi pernyataan yang berkaitan dengan penelitian dan dijawab oleh responden dengan pilihan jawaban 1-5 atau sangat tidak setuju-setuju (Skala Likert). Kuesioner tersebut disebarikan kepada 122 responden yang merupakan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Data Responden

Berdasarkan keterangan pada tabel 4 di atas, dapat diketahui mengenai jenis kelamin pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan yang diambil sebagai responden, yaitu sebanyak 33 orang atau 51,6% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 31 orang atau 48,4% berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki walaupun hampir berimbang.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor yang merujuk pada hasil perhitungan Keiser-Meyer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26. Kriteria kecukupan nilai KMO adalah lebih dari 0,5, sehingga item yang memiliki nilai KMO kurang dari 0,5 direduksi atau dihilangkan, yaitu dengan cara menghilangkan item pernyataan yang memiliki nilai terkecil⁶.

⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

Tabel 2 Hasil KMO dan Barlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.839
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	688.940
	df	136
	Sig.	0.000

Dari hasil pengujian ulang tersebut, terlihat angka KMO dan Barlett's Test adalah 0.839 dengan signifikansi jauh dibawah 0.05 ($0.00 < 0.05$), maka variabel yang ada masih bisa dianalisis lebih lanjut,

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for windows 26* dengan menggunakan model *alpha*. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013).

Tabel 3 Uji Reliabilitas Media Sosial Whatsapp

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.911	10

Tabel 4 Uji Reliabilitas Penyebaran Informasi Pelayanan Keimigrasian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.904	7

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana berfungsi untuk mengukur sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Adapun model hubungan antar variabel dapat disusun dalam persamaan dibawah ini⁷:

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*.

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Penyebaran Informasi Pelayanan Keimigrasian

a = konstanta

X = koefisien regresi

Tabel 5 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.918	.689		2.784	.007
	medsos_mean	.477	.155	.363	3.070	.003

a. Dependent Variable: inf_mean

Berdasarkan nilai signifikansi pada tabel 24, diperoleh nilai signifikansi $0,007 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Media Sosial *Whatsapp* (X) berpengaruh terhadap variabel Penyebaran Informasi Pelayanan Keimigrasian (Y). Sehingga hasil pengolahan data primer pada hasil regresi linear sederhana dapat diketahui persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 1.918 + 0,477 X$$

Interpretasi persamaan regresi tersebut adalah:

a = angka konstan dari Unstandardized Coefficients.

Dalam penelitian ini nilainya sebesar 1.918. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Media Sosial *Whatsapp* (X) maka nilai Penyebaran Informasi Pelayanan Keimigrasian (Y) adalah 1.918.

b = angka koefisien regresi. Nilai sebesar 0,477. Angka ini mengandung arti setiap pertambahan 1 persen tingkat Media Sosial *Whatsapp* (X), maka Penyebaran Informasi Pelayanan Keimigrasian (Y) akan meningkat 0,477. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penggunaan Media Sosial *Whatsapp* terhadap kemudahan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh media sosial *Whatsapp* terhadap kemudahan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian, peneliti melakukan uji koefisien determinasi. Hasil dari uji

koefisien determinasi disajikan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.118	.57067

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) adalah 0.132, hal ini berarti pemanfaatan media sosial *Whatsapp* memiliki pengaruh sebesar 13,2% terhadap penyebaran informasi. Sedangkan sisanya ($100\% - 13,2\% = 86,8\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain⁸

Penggunaan Fitur-Fitur *Whatsapp* dalam Penyebaran Informasi Publik bagi Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan

Alasan utama memilih menggunakan media sosial *Whatsapp* dalam penyebaran informasi publik bagi pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan karena terdapat banyak pegawai di berbagai bidang dan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Dari media sosial *Whatsapp* banyak informasi terkait kondisi kekinian, seperti informasi pelayanan keimigrasian berupa peraturan atau kebijakan baru, kegiatan, nota dinas, pelaksanaan survey, surat edaran, dan lain sebagainya dari media sosial *Whatsapp* di dapat dengan mudah.

Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan menggunakan media sosial *Whatsapp* karena manfaatnya jauh lebih efektif daripada hanya sekedar menggunakan telepon genggam biasa. Apalagi media sosial *Whatsapp* tidak hanya sekedar mengirim pesan seperti layaknya telepon genggam berupa *Short Message Service* (SMS) dengan jumlah teks pesan yang sangat terbatas tapi juga bisa digunakan mengirim teks berita atau dokumen dalam jumlah besar, foto dan video dengan kapasitas yang jauh lebih besar.

Penggunaan fitur-fitur *Whatsapp* penyebaran informasi publik bagi pegawai dinilai cukup efektif dan baik dari aspek jarak tempuh, waktu dan biaya. Apalagi media sosial *Whatsapp* merupakan aplikasi instan yang menyediakan chatting atau percakapan antar platform yang biasa digunakan oleh pengguna telepon pintar untuk berkirim pesan teks, foto, video,

⁸ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

dan audio. Media sosial *Whatsapp* seakan menjadi sebuah kebutuhan yang begitu besar manfaatnya.

Penggunaan fitur *chatting* pada media sosial *Whatsapp* tentu bukanlah hal yang asing lagi bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan memanfaatkan *Whatsapp* tersebut untuk berkomunikasi dan menjalankan tugas dan pekerjaannya. Dengan memanfaatkan berbagai fitur yang ada, para pegawai dapat melakukan berbagai kegiatan yang terkait dengan tupoksinya mulai dari berkiriman pesan teks, gambar, dokumen, audio, sampai dengan video terkait informasi pelayanan keimigrasian, nota dinas, kebijakan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

Dengan memanfaatkan fitur aplikasi *whatsapp* tentunya memudahkan pegawai dalam penyebaran informasi terkait pelayanan keimigrasian seperti peraturan atau kebijakan baru tentang penerbitan paspor bagi Warga Negara Indonesia, dan juga Pelayanan Keimigrasian bagi Warga Negara Asing berupa pemberian ijin tinggal dan penentuan status keimigrasian warga asing.

Pegawai juga memanfaatkan fitur status yang terhubung ke seluruh kontak yang ada di dalam aplikasi sehingga penyampaian informasi bisa lebih luas kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan peneliti, pegawai melakukan penyebaran informasi melalui status merupakan arahan dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan baik berupa gambar maupun video terkait pelayanan keimigrasian.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa media sosial *Whatsapp* berpengaruh terhadap kemudahan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Fitur-fitur *Whatsapp* yang dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi pelayanan keimigrasian antara lain Chat Group, foto, video, pesan suara, dokumen, dan Status *Whatsapp*. Penggunaan media sosial *Whatsapp* di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan adalah untuk setiap pegawai berkomunikasi antar pegawai, pegawai dengan atasan, pegawai dengan masyarakat, dan sebaliknya dengan menyebarkan informasi berupa pengumuman, peraturan baru, kebijakan, ataupun himbuan terkait pelayanan keimigrasian atau kegiatan kantor. Namun, ada kendala yang dihadapi ketika menggunakan *Whatsapp* dalam menyebarkan informasi pelayanan keimigrasian, yaitu terjadinya kesalahpahaman atau *miss communication* karena

tidak semua orang memiliki penafsiran yang sama dalam menerima informasi. Dari hasil Uji Koefisien Determinasi, signifiaksi Tabel R Square menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial *Whatsapp* memiliki pengaruh sebesar 13,2% terhadap kemudahan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti komunikasi di luar media sosial atau komunikasi langsung antara pegawai dengan pegawai, pegawai dengan atasan, ataupun pegawai dengan masyarakat.

Penggunaan media sosial *Whatsapp* sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dengan kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, dan tanpa gangguan iklan. Hal tersebut membuat media sosial *Whatsapp* sebagai salah satu media alternatif bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam memudahkan penyebaran informasi pelayanan keimigrasian dan informasi lainnya berupa Nota Dinas, Surat Edaran, dan sebagainya. Berbagai informasi yang di sebar dalam media sosial *Whatsapp* begitu mudah didapatkan oleh setiap pegawai karena terdapat grup *Whatsapp* kantor yang memuat banyak sekali informasi yang akurat, *up to date*, dan lengkap. Baik berupa informasi yang sifatnya informasl ataupun formal yang relevan dan terkait dengan tugas, pokok dan fungsi pekerjaan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan seperti data, laporan, agenda rapat, aturan regulasi, program kegiatan dan sebagainya.

SARAN

1. Setiap pegawai diharapkan terus melakukan pemberian informasi yang bermanfaat berupa informasi terkini terkait pelayanan keimigrasian, peraturan, himbuan atau lainnya dan lebih memahami informasi yang diterima dengan membaca atau melihat informasi yang sudah diberikan melalui media sosial *Whatsapp*.
2. Dalam penyebaran informasi pelayanan keimigrasian melalui media sosial *Whatsapp* perlu adanya peningkatan dalam memanfaatkan fitur-fitur *Whatsapp* seperti menggunakan status *Whatsapp* untuk menyebarluaskan kembali informasi pelayanan keimigrasian yang sudah di terima pegawai dari grup *Whatsapp* Kantor kepada masyarakat luas.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi penyebaran informasi pelayanan keimigrasian

selain pemanfaatan media sosial *Whatsapp* di lingkungan Kantor Imigrasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Imigrasi, Jakarta, Indonesia sebagai institusi asal tim penulis yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis melaksanakan implementasi Dharma Perguruan Tinggi penelitian untuk berkarya sebagai akademisi di Indonesia. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah memberikan ruang bagi kami untuk melakukan diseminasi ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, A. S. (2016). *Anang Sugeng Cahyono, Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia. Vol 9, No, 140–157.*
- Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan. (2020). *Sejarah.* <http://jakartaselatan.imigrasi.go.id/kanimjaksel/profil>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.).* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rizaldi. (2019). *10 Media sosial ini paling banyak digunakan oleh orang Indonesia.* Brilio.Net. <https://www.brilio.net/creator/10-media-sosial-ini-paling-banyak-digunakan-oleh-orang-indonesia-e5e00f.html#>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D (Sutopo (Ed.); 2nd ed.).*