

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KONTEN KEIMIGRASIAN PADA
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JAKARTA
TIMUR**

*(Public Perception Of Immigration Content On Social Media Instagram At the TPI East
Jakarta Class I Immigration Office)*

Muhammad Aditya Majdi

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

didit.majdi@gmail.com

ABSTRACT

Public perception of immigration content at the TPI East Jakarta Class I Immigration Office is very important in determining the quality of information and understanding of immigration provided to the public by focusing on social media Instagram. With some literacy regarding public perceptions it can produce a public view of immigration content that has been disseminated through social media Instagram TPI Class I Immigration Office, East Jakarta. This can be used as study and learning material in seeing some of the shortcomings that must be addressed by the TPI East Jakarta Class I Immigration Office regarding public perceptions of immigration content. With the descriptive qualitative research method, it explains that there are still gaps or shortcomings of immigration content disseminated through social media Instagram TPI Class I Immigration Office, East Jakarta. So it is very necessary to make several further research studies related to public perceptions of immigration content so as to harmonize understanding between the information provider and the recipient of the information.

Keywords : *public perception; immigration content; instagram*

ABSTRAK

Persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas informasi serta pemahaman mengenai keimigrasian yang diberikan kepada khalayak masyarakat dengan berfokus pada media sosial *Instagram*. Dengan adanya beberapa literasi mengenai persepsi masyarakat dapat menghasilkan sebuah pandangan masyarakat terhadap konten keimigrasian yang selama ini disebarkan melalui media sosial *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Hal tersebut dapat dijadikan bahan studi maupun pembelajaran dalam melihat beberapa kekurangan yang harus dibenahi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur mengenai persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat celah atau kekurangan dari konten keimigrasian yang disebarkan melalui media sosial *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Maka perlu sekali dibuat beberapa studi lanjutan penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian sehingga dapat menelaraskan kesepahaman antara pihak penyedia informasi dan pihak penerima informasi.

Kata Kunci: *persepsi masyarakat; konten keimigrasian; instagram;*

PENDAHULUAN

Dunia telah mengalami setidaknya tidak hanya satu atau dua revolusi, yaitu Revolusi Industri pertama terjadi sekitar abad 18 dengan penemuan mesin uap, Revolusi Industri kedua ada pada abad ke 19-20 dengan penggunaan listrik sehingga biaya produksi lebih murah, Revolusi Industri ketiga terjadi pada sekitar tahun 1970-an melalui penggunaan komputerisasi, dan Revolusi Industri keempat atau disebut juga 4.0 terjadi pada tahun 2010-an sebagai penghubung manusia dengan mesin¹. Revolusi Industri saat ini mengakibatkan perubahan cara berpikir manusia dalam hidup tidak hanya dalam kemudahan berteknologi saja namun terhadap ekonomi, sosial, dan politik.

Tentu dengan perubahan yang terjadi pada revolusi industri mempengaruhi generasi yang memiliki karakteristik yang berbeda dari waktu ke waktu. Terdapat 6 generasi yang dapat di definisikan hingga saat ini yaitu *The Greatest Generation* (lahir diantara 1901-1924) dimana belum lahirnya teknologi seperti kulkas, listrik dan TV, *The Silent Generation* (lahir diantara 1924-1925) dimana lahirnya industri hiburan, *Baby Boomers* (lahir diantara 1945-1960) dimana lahirnya generasi pertama TV, *Generation X* (lahir diantara 1965-1980) munculnya pengenalan computer di sekolah, *Generation Y* (Lahir diantara 1981-1995) disebut juga generasi milenial dimana terjadinya perubahan teknologi, globalisasi dan gangguan ekonomi, dan terakhir adalah *Generation Z* (Lahir setelah 1995) dimana mereka lahir tanpa mengetahui dunia sebelum ada komputer dan *cell phone*, generasi yang sudah melekat dengan teknologi².



Gambar 1.1 Karakteristik Generasi Dari Masa Ke Masa

Sumber: (*Fourhooks.com*)

Generasi yang sudah dikenal dengan teknologi yang melekat dengan manusia membuat manusia menjadi ketergantungan dengan teknologi tidak hanya generasi Z yang lahir pada 1995 keatas, namun juga mempengaruhi generasi sebelumnya yang masih hidup sampai sekarang. Sehingga dengan adanya teknologi tentu akan lebih mudah dalam manusia mendapatkan informasi hingga saat ini, bahkan sudah banyak regulasi yang mengatur mengenai penyebaran informasi di kalangan publik atau masyarakat.

Di negara Indonesia, peraturan mengenai penyebaran informasi diatur dalam Undang- Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pasal 4 ayat 1 yaitu “Setiap Orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang- Undang” dan pasal 7 ayat (2) yang menyatakan “Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan”³. Dengan dibangunnya regulasi ini tentu badan publik wajib menyediakan informasi yang benar sehingga masyarakat dapat menerima informasi secara akurat dan tidak menimbulkan pemahaman ataupun persepsi yang berbeda- beda. Badan Publik pun harus memastikan informasi yang disebarkan sudah disampaikan secara tepat atau belum kepada khalayak yang menerima informasi tersebut

Informasi saat ini dapat di peroleh dari media cetak dan media elektronik. Media cetak terdiri dari koran, majalah, maupun surat kabar. Sedangkan untuk media elektronik terdiri dari televisi, radio dan internet. Media penyebaran informasi saat ini yang banyak digunakan masyarakat adalah media sosial. Dengan media sosial masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi. Adanya media sosial memungkinkan pengguna berkesempatan untuk berinteraksi dan mempresentasikan diri, baik secara seketika ataupun tertunda, dengan khalayak yang mendorong nilai dan persepsi interaksi dengan orang lain⁴ dengan ini media sosial merupakan media paling efektif sebagai pertukaran informasi antara satu dengan lainnya serta mendorong terjadinya persepsi masyarakat.

¹ Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution: what it means and how to respond*. World Economic Forum, 1–7.

² Fourhooks, “*The Generation Guide – Millennials, Gen X, Y, Z and Baby Boomers*”, last modified 2015, <http://fourhooks.com/marketing/the-generation-guide-millennials-gen-x-y-z-and-baby-boomers-art5910718593/>.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Indonesia, 2008).

⁴ Hayes, R. A., Carr, C. T., & Wohn, D. Y. (2016). It’s the Audience: Differences in Social Support Across Social Media. *Social Media and Society*, 2(4).

Menurut Kartono dan Gulo (1987)⁵ Persepsi adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera yang dimilikinya, sedangkan Mac Iver dan Page⁶ yaitu masyarakat adalah suatu sistem dan kebiasaan dan tatacara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok dan penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia. Keseluruhan yang selalu berubah. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat merupakan segala sesuatu yang didapatkan oleh kumpulan individu mengenai suatu sistem dan bersifat kontinu.

Tentu dalam pembentukan persepsi yang ada pada masyarakat dibutuhkan peran media sosial dalam menyebarkan informasi agar tidak terjadinya miskomunikasi, miskomunikasi merupakan suatu kasus kurangnya keselarasan keadaan mental agen, khususnya dimana mereka menyimpang pada terjadinya atau hasil komunikasi⁷. Dalam halnya keimigrasian tentu diperlukan suatu penyebaran informasi yang akurat dan benar agar masyarakat tidak terdapat miskomunikasi saat mereka membutuhkan layanan keimigrasian dan fungsi keimigrasian dapat berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Undang- Undang Keimigrasian No. 6 Tahun 2011 pasal 1 angka 3 berbunyi: “Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat”⁸ sehingga perlu adanya media komunikator mengenai fungsi keimigrasian secara masif yang dapat mudah di konsumsi tentunya oleh masyarakat itu sendiri dalam menyatukan persepsi antara masyarakat dengan petugas imigrasi dalam perspektif keimigrasian supaya fungsi keimigrasian dapat dijalankan secara maksimal.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur berada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dan merupakan salah satu kota administrasi yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Provinsi DKI Jakarta sebagai wilayah pusat pemerintahan di Indonesia sehingga seluruh masyarakat di Indonesia banyak yang merantau atau pergi dalam waktu yang cukup lama ke

Jakarta untuk mencari mata pencaharian yang lebih layak dibandingkan di daerah mereka sendiri. Dengan banyaknya masyarakat pendatang membuat Provinsi DKI Jakarta melahirkan banyaknya suka bangsa yang hidup hingga menghasilkan keturunan dan siklus tersebut berlanjut hingga sekarang. Salah satu media sosial yang dijadikan sampel penelitian oleh penulis adalah akun *Instagram* milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Penulis menemukan bahwa dari isi informasi yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur banyak ditemukan konten berupa pembukaan layanan antrian paspor online, selain itu terdapat informasi pengawasan namun hanya sedikit ditemukan oleh penulis, dan untuk memastikan penulis melakukan wawancara jarak jauh dengan salah satu pegawai dibawah Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang mengelola media sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian pada media sosial *Instagram*?
2. Bagaimana tindak lanjut Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur untuk membentuk persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian pada media sosial *Instagram*?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian pada media sosial *Instagram*.
2. Untuk menjelaskan upaya penindaklanjutan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur untuk membentuk persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian pada media sosial *Instagram*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan teoritis dan praktis, yakni:

⁵ Matnuh, H. (2015). Persepsi masyarakat terhadap partai politik di desa terantang kecamatan mandastana kabupaten barito kuala.

⁶ Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik Diterbitkan Oleh Fakultas Ilmu Sosial & Politik, Universitas Tulungagung*, 9(1), 140–157.

⁷ Traum, D., & Dillenbourg, P. (1996). Miscommunication in multi-model collaboration. *Working Notes of the AAAI Workshop on Detecting, Repairing, And Preventing Human-Machine Miscommunication*, (1), 37–46. Retrieved from <http://www.speech.kth.se/prod/publications/files/100133.pdf>.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (Indonesia, 2011).

Teoritis

1. Memberikan suatu pandangan mengenai persepsi masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh pihak yang memberikan informasi.
2. Memberikan masukan pemikiran bagi peneliti selanjutnya terhadap permasalahan serupa
3. Memberikan informasi kepustakaan tambahan bagi para akademisi manajemen teknologi

Praktis

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur: Sebagai tinjauan untuk mengetahui keakuratan, kelengkapan dan kesesuaian dengan situasi dan kondisi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap informasi yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.
2. Pejabat Imigrasi : Untuk pengetahuan dan penelitian lebih lanjut serta evaluasi terhadap isi informasi yang disebarluaskan kepada khalayak.
3. Masyarakat : Sebagai pengetahuan bahwa imigrasi tidak hanya memiliki fungsi pelayanan keimigrasian saja.
4. Pribadi : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir yang telah ditentukan oleh Direktur Politeknik Imigrasi dalam rangka menyelesaikan pendidikan di Politeknik Imigrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data primer yang berlandaskan pada data sekunder sehingga hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan serta saran oleh penulis. Data-data yang diambil dari lapangan (empiris) berupa wawancara mendalam, dan untuk data sekunder berupa kepustakaan dari buku, jurnal ilmiah, *website* yang bukan diambil dari penelitian lapangan (empiris). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada masyarakat dan kepada Pejabat Struktural di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Teknik

Pengolahan data dilakukan dengan reduksi data, *display data* dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN**A. Persepsi Masyarakat Terhadap Konten Keimigrasian Pada Media Sosial Instagram**

Masyarakat memiliki persepsi tersendiri mengenai konten keimigrasian yang disebarluaskan khususnya di media sosial *Instagram*. Tentu dengan persepsi ini penulis ingin mengetahui apa yang ada dipikiran masyarakat mengenai konten keimigrasian sehingga dapat dijadikan catatan untuk kedepannya bagi penyedia konten keimigrasian.

Keempat fungsi imigrasi merupakan pondasi utama yang fundamental dalam lingkup keimigrasian. Apabila keempat fungsi dapat berjalan dengan seimbang dan tidak tumpang tindih maka tentunya akan menghasilkan *output* yang baik serta capaian yang bagus tentunya pencapaian kinerja akan sampai tepat sesuai yang direncanakan. Dengan kerjasama antar komponen dan unit dengan instansi lain mampu membuat kinerja di lingkup keimigrasian dapat berjalan dengan maksimal. Namun perlu diketahui bahwa keberhasilan dari kinerja ditentukan oleh penerima layanan yang merasakan langsung yaitu masyarakat.

Maka dari itu perlunya masyarakat dapat mengetahui secara gamblang fungsi keimigrasian tersebut. Dengan adanya informasi yang semakin luas dan dalam maka penulis mencoba mencari tahu persepsi ataupun pengetahuan masyarakat dengan wawancara kepada pemohon yang sedang melakukan permohonan paspor. Menurut penulis bahwa persepsi masyarakat sebagai penerima informasi ditentukan oleh kualitas informasi yang disebar oleh media yang menyediakan informasi. Kualitas informasi merupakan dimana tingkat informasi mempunyai karakteristik dalam bentuk, isi dan waktu yang dapat memberikan nilai bagi para pemakai akhir tertentu menurut⁹. Kualitas informasi adalah kecocokan dan kecukupan informasi yang disajikan oleh pihak pengirim melalui webnya dengan informasi yang diperlukan oleh penerima informasi yaitu pengguna atau pelanggan¹⁰. Terdapat beberapa karakteristik yang dimiliki oleh kualitas informasi, yaitu *Accuracy*,

⁹ Septianita, Wi., Agus Winarno, W., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER), 1(1), 53–56.

¹⁰ Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>

Completeness, Currency dan Format. Penulis melakukan wawancara sesuai dengan indikator kualitas informasi yaitu sebagai berikut:

a. Accuracy

Accuracy dalam hal ini adalah seberapa akurat informasi yang disampaikan sehingga dapat tersampaikan oleh penerima informasi dalam hal ini adalah masyarakat atau pemohon paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa *Instagram* sudah menjadi sumber yang tepat untuk mendapatkan informasi mengenai keimigrasian.

“Sejauh ini, Instagram salah satu sosial media yang banyak diakses semua kalangan” – Narasumber pemohon Salma Nibras Asriani.

Salah satu narasumber juga mengatakan bahwa Instagram yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur memiliki banyak informasi penting dan sudah tepat dalam menjadi sumber yang tepat untuk mendapat informasi mengenai keimigrasian.

“Iya, karena banyak informasi penting dan tepat karena dengan melihat *Instagramnya* saja sudah mendapatkan banyak informasi yang dibutuhkan” - Narasumber pemohon Muhammad Isfan Khaseilly.

Dari wawancara tersebut sudah merepresentasikan bahwa media sosial Instagram sudah menjadi media yang tepat dalam menyebarkan informasi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

b. Completeness

Completeness adalah tingkat relevansi data dengan seluruh pengguna, atau tingkat seberapa lengkap tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. *Completeness* atau dalam KBBI yang artinya kelengkapan dalam hal ini merupakan seberapa lengkap informasi yang disampaikan oleh media penyedia informasi dalam hal ini khususnya media sosial *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, hasil wawancara yang didapatkan adalah masyarakat tidak mendapat informasi yang lengkap mengenai keimigrasian, penulis memberikan lima pertanyaan yang relevan dengan fungsi Keimigrasian pada Pasal 1 Angka 3 UU No.

6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yaitu pelayanan Keimigrasian, Penegakan hukum, Keamanan Negara dan Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat serta satu pertanyaan setelahnya yang sudah mencakup dari keseluruhan indikator *Completeness*.

Dari pertanyaan pertama mengenai pelayanan keimigrasian berupa paspor masyarakat sudah cukup paham karena mendapat informasi mengenai persyaratan pembuatan paspor. Pertanyaan kedua mengenai penindakan Keimigrasian dalam hal ini terkait dengan fungsi keimigrasian yang kedua yaitu penegakan hukum terutama terkait dengan keimigrasian. Didapati hanya satu dari kelima narasumber yang benar-benar mengetahui terdapat informasi mengenai tindakan keimigrasian bagi yang melanggar dalam hal keimigrasian. Keempat lainnya mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui terdapat informasi tersebut.

Untuk pertanyaan ketiga terdapat narasumber pertama yang tidak mendapat informasi mengenai fungsi keimigrasian yaitu keamanan negara dalam hal ini adalah pengawasan keimigrasian yaitu pengawasan kepada orang asing yang berada di Indonesia. Namun dari narasumber kedua hingga kelima mendapat informasi mengenai pengawasan orang asing, tentu dari sini penulis tidak luput dari pernyataan yang dikeluarkan narasumber pertama mengenai ketidaktahuannya mengenai informasi pengawasan orang asing. Dari sini penulis menyimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum mengetahui informasi tersebut.

Pertanyaan berikutnya mengenai fungsi keimigrasian keempat yaitu fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat yaitu bagaimana masyarakat sebagai penerima langsung dari kebijakan yang dikeluarkan oleh fasilitator yaitu pejabat imigrasi dalam hal kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat, dan penulis memberikan pertanyaan mengenai kemudahan investor orang asing dalam melakukan investasi di Indonesia dalam hal keimigrasian tentunya berhubungan juga dengan pelayanan keimigrasian mengenai pelayanan keimigrasian bagi orang asing maupun investor di Indonesia. Sehingga penulis membaginya menjadi dua pertanyaan yaitu mengenai perpanjangan izin tinggal serta alih status izin tinggal dan kemudahan fasilitas keimigrasian bagi investor yang akan melakukan investasi di Indonesia. Dari wawancara tersebut penulis menemukan bahwa kelima narasumber

mendapati informasi mengenai tata cara memperpanjang status keimigrasian bagi orang asing yang tinggal di Indonesia namun tidak diinformasikan secara lengkap mengenai detail subjek bagi orang asing yang tinggal di Indonesia, penulis mengambil sampel berupa pertanyaan mengenai informasi investor orang asing yang akan melakukan investasi di Indonesia dalam halnya terkait dengan keimigrasian. Kelima narasumber sama sekali tidak tahu dan mereka memberikan jawaban bahwa mereka tidak diberikan informasi mengenai hal tersebut.

“Tidak, saya tidak menemukan informasi tersebut” – Narasumber Caroline Chintia.

Setelah itu terdapat satu pertanyaan pelengkap yang digunakan sebagai rangkuman dari pertanyaan sebelumnya terkait *completeness* kepada narasumber, yaitu apakah informasi mengenai keimigrasian tersebut sudah mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai keimigrasian.

“Saya rasa, belum sepenuhnya mencakupi” – Narasumber Salma Nibras Asriani.

Terdapat pula beberapa narasumber yang sudah merasa bahwa informasi keimigrasian sudah mencakup semua informasi yang dibutuhkan.

“Iya sudah mencakup karena semua informasi yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur sangat dibutuhkan masyarakat” – Muhammad Isfan Khaseilly.

“Iya, semua informasi penting yang dibutuhkan sudah dijelaskan walaupun belum lengkap” – Narasumber Fitria Kusuma Dewi.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kelengkapan informasi yang dibutuhkan masyarakat perlu dikemas lagi dengan baik oleh penyedia informasi agar masyarakat benar-benar terinformasi dengan baik terutama dalam hal keimigrasian pada media sosial *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

c. Currency

Currency adalah tingkat kebaruan dan ketepatan informasi dengan kondisi saat ini. Currency yang dimaksud dalam indikator ini adalah seberapa update informasi yang disampaikan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi terkini. Artinya informasi yang disampaikan apakah sudah sesuai dengan kondisi yang terbaru.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan ditemukan bahwa masyarakat telah mendapat dan memahami informasi yang dikeluarkan terkait dengan situasi dan kondisi saat ini yaitu mengingat sedang adanya pandemic COVID-19.

“Iya, sudah dijelaskan informasi terhadap situasi saat ini” – Narasumber Caroline Chintia.

Dari hasil wawancara tersebut sudah menjawab bahwa kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah menyebarkan informasi terkini mengenai situasi dan kondisi yang terjadi saat ini.

d. Format

Format adalah tingkat penampilan informasi sedemikian rupa mudah dipahami, diinterpretasikan oleh penggunanya. Format dalam hal ini merujuk pada seberapa paham masyarakat sebagai penerima informasi dalam menerima dan mengerti informasi yang diberikan. Apakah informasi yang diberikan tidak dapat dipahami atau tidak ditentukan dari indikator tersebut.

Penulis membuat dua pertanyaan terkait dengan poin indikator *Format* yaitu mengenai kesulitan dalam memahami informasi yang ditampilkan serta mengenai keefektifan dalam memberikan edukasi keimigrasian kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis mendapati masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang ditampilkan oleh *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur

“Tidak, karena semua informasi dijelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tampilan yang menarik” - Narasumber Muhammad Isfan Khaseilly.

Dan untuk pertanyaan terakhir hasilnya adalah *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur telah efektif dalam membantu masyarakat dalam mencari segala informasi terkait dengan keimigrasian.

“Iya, sudah sangat efektif untuk membantu masyarakat mencari informasi tentang keimigrasian” – Narasumber Anggita Zain Komala.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat masyarakat memahami informasi yang disebarkan dan tidak mendapati suatu kesulitan

dalam mencerna informasi yang disebar oleh *Instagram* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur serta cukup efektif dalam membantu masyarakat dalam mencari informasi mengenai keimigrasian. Dari keseluruhan keempat poin yang dipertanyakan penulis kepada masyarakat dapat dilihat tidak semua pertanyaan dapat dijawab sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Penulis melihat bahwa masyarakat belum sepenuhnya mendapat informasi keimigrasian yang merupakan implementasi dari fungsi keimigrasian secara umum.

B. Tindak Lanjut Kantor Imigrasi Dalam Membentuk Persepsi Masyarakat

Menyadari bahwa pentingnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat, Kantor Imigrasi I TPI Jakarta Timur berupaya untuk memberikan informasi sesuai dengan yang masyarakat butuhkan, sehingga dapat membentuk persepsi masyarakat yang baik terhadap informasi yang beredar di media sosial. Berikut merupakan pertanyaan dan hasil wawancara yang telah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur :

- a. Kebijakan Kantor Imigrasi Kelas dalam membuat konten keimigrasian pada media sosial terutama *Instagram*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kantor Imigrasi berkomitmen menyediakan konten keimigrasian yang informatif, singkat, padat, jelas dan tentunya mudah tersampaikan masyarakat tentunya informasi yang disebar juga terkini sehingga masyarakat selalu mendapat *update* khususnya dalam pembuatan paspor serta layanan keimigrasian lainnya dan tentunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur selalu membuat informasi yang mudah dikonsumsi publik terutama di *Instagram* yang banyak diakses oleh generasi milenial sehingga informasi yang ditampilkan harus menarik dan ringkas sehingga masyarakat langsung paham begitu melihat postingan tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kebijakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur adalah memuat konten informasi yang mudah dicerna dan dikonsumsi masyarakat tentunya dalam konteks keimigrasian. Pastinya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur selalu menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan masyarakat agar masyarakat tidak kehilangan atau tidak tertinggal informasi mengenai keimigrasian.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kebijakan kami yaitu masyarakat dapat memahami informasi yang disebar dari media sosial yang telah disediakan oleh pihak kantor yang mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya media sosial *Instagram* karena termasuk media sosial yang paling sering diakses oleh kawula muda jaman sekarang. Intinya adalah dipastikan masyarakat mengerti informasi yang kita berikan”

Peneliti melihat dari jawaban ketiga narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur berkomitmen membuat informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam halnya keimigrasian.

- b. Respon Kantor Imigrasi setelah mengetahui bahwa masyarakat tidak mengetahui informasi secara lengkap dari konten keimigrasian yang di sebar pada media sosial *Instagram*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur tentu menerima kritik dan saran dari masyarakat sebagai pemberi layanan keimigrasian terutama dalam mengembangkan konten keimigrasian yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Apabila masih terdapat informasi yang kurang lengkap tentu akan menjadi evaluasi bagi kami Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur untuk terus melakukan improvisasi supaya kedepannya informasi yang diberikan dari kami menjadi lebih baik dan kami selalu melakukan update baik dari tampilan dan isi informasi.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian , yaitu:

“Kami sangat senang karena dengan adanya pernyataan tersebut membuat pihak kami dapat membuat konten keimigrasian menjadi lebih baik kedepannya. Dengan kami mengetahui adanya ketidaklengkapan informasi artinya kami harus memperbaiki dan improvisasi terhadap informasi yang akan kami sebarluaskan kedepannya.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Apabila masih terdapat keluhan yang dikeluarkan masyarakat artinya perlu adanya pengembangan dari konten keimigrasian atau informasi yang disebarluaskan menjadi lebih mudah dimengerti. Tentu kami sebagai pihak penyedia informasi harus selalu melakukan penyesuaian baik itu perbaikan ataupun pengembangan dari konten tersebut.”

Berdasarkan jawaban ketiga narasumber tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur menerima dan berusaha untuk memperbaiki apabila menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.

- c. Komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur untuk memperbaiki kualitas konten media sosial Kantor Imigrasi terkait ketidaklengkapan informasi yang beredar

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Seperti yang sudah dijelaskan bahwa komitmen kami adalah untuk selalu melakukan perbaikan baik dalam bentuk evaluasi maupun improvisasi dan dilakukan dalam kurun waktu bulanan serta melakukan *update* dalam penyebaran informasi dan di selaraskan dari unit eselon 1 hingga ke seluruh lapisan agar informasi dapat tersampaikan dengan baik. Tentunya kami mengikuti alur *trend* masyarakat karena informasi serta konten kami baik atau tidak dilihatnya serta dapat dipahami atau tidaknya dinilai langsung oleh masyarakat

itu sendiri sehingga kami berkomitmen selalu membuat layanan informasi keimigrasian menjadi lebih baik dari sebelumnya.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian , yaitu:

“Kami selalu berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan atau peningkatan dari yang sebelumnya agar masyarakat dapat lebih memahami informasi yang diberikan kedepannya. Evaluasi akan dilaksanakan rutin dalam melihat informasi dan isi konten yang disebarluaskan setiap harinya. Perbaikan demi perbaikan akan selalu dilakukan mengingat jaman semakin maju dan berubah sehingga permintaan masyarakat menjadi semakin tinggi dan kami sebagai penyedia informasi publik harus bisa menyesuaikan dengan keadaan sekarang dimana jaman serba instan.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Komitmen kami adalah meminimalisir ketidaklengkapan informasi yang terjadi dengan terus melakukan pembenahan dalam melakukan penyebaran informasi. Pembenahan dilakukan dengan pemantauan dari para pimpinan terhadap informasi yang disebarluaskan dan melakukan rapat internal dengan seluruh jajaran Seksi Tikim dalam mendiskusikan pembenahan tersebut.”

Berdasarkan jawaban dari ketiga narasumber penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur berkomitmen untuk melakukan perbaikan dan pembenahan demi meminimalisir adanya ketidaklengkapan informasi dan ketidakpahaman masyarakat mengenai informasi yang disebarluaskan.

- d. Mekanisme perbaikan kualitas informasi konten media sosial Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kami melakukan dalam hal internal terlebih dahulu dalam lingkup kantor yaitu melakukan koordinasi penuh dengan seluruh seksi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dalam melakukan kegiatan yang tentunya membutuhkan dokumentasi serta publikasi agar proses dalam menyusun informasi atau konten keimigrasian dapat dilakukan secara maksimal. Dalam hal ini berkoordinasi dengan Seksi Inteldakim yang melakukan cek lapangan, deportasi serta penangkapan orang asing yang menyalahgunakan status izin tinggal lalu berkoordinasi dengan Seksi Statuskim terkait dengan pelaksanaan pengajuan perpanjangan status izin tinggal bagi orang asing dan melakukan koordinasi dengan Seksi Lalu Lintas Keimigrasian terkait dengan pelaksanaan pembuatan paspor bagi warga negara Indonesia.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, yaitu:

“Melakukan *update* informasi secara berkala setidaknya dilakukan setiap harinya terdapat informasi yang disebar pada media sosial baik kegiatan pada seksi nya maupun pada informasi lainnya yang perlu di sebar pada media sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Tentunya dari isi konten apabila terdapat kekeliruan dapat dibetulkan dan menjadi pembelajaran kedepannya bagi kami untuk terus melakukan inovasi dan melakukan penyebaran informasi secara cepat dan akurat.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Melakukan evaluasi pada setiap media sosial yang menyebarkan informasi yaitu kepada admin media sosial tersebut. Baik dari ketepatan waktu dalam menyebarkan informasi apakah sudah akurat atau belum, dapat menjadi perhatian bersama dalam membuat kualitas informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur kedepannya lebih baik lagi daripada sebelumnya.”

Dari jawaban ketiga narasumber tersebut dapat disimpulkan mekanisme perbaikan

kualitas informasi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dilakukan dengan koordinasi dengan setiap seksi yang ada supaya proses pembuatan dokumentasi dapat dilakukan tepat sasaran dan akurat, perbaikan kualitas informasi juga dilakukan dengan melakukan *update* secara berkala dari setiap kegiatan yang ada pada setiap seksi dan terakhir melakukan evaluasi pada admin media sosial yang bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi tersebut.

e. Penerapan perbaikan kualitas informasi konten

“Perbaikan kualitas informasi dilakukan setiap harinya dalam memproduksi informasi yang berkualitas serta dengan meningkatkan koordinasi dengan seksi lainnya terkait pelaksanaan di setiap seksi tersebut serta berkoordinasi dengan pusat yaitu apabila terdapat informasi yang terbaru dan kami akan mereproduksi informasi tersebut dan di informasikan di media sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Untuk evaluasi dan improvisasi itu sendiri kami melakukan setiap minggu dan setiap bulan dan melakukan *update* dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, yaitu:

“Sudah dilakukan perbaikan kualitas informasi agar informasi yang disebar semakin mudah dikonsumsi masyarakat. Tentu dilakukan juga komunikasi dengan seluruh seksi dalam kegiatan yang akan dilaksanakan supaya tim dari kami dapat mengikuti kegiatan tersebut dan melakukan dokumentasi dan memproses informasi yang cepat dan tepat. Perbaikan internal juga selalu dilakukan dan sejauh ini menurut saya kualitas informasi yang ada pada media sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur mudah dipahami dengan isinya yang singkat, padat dan jelas.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Sudah dilakukan berkala kepada setiap komponen pegawai pada seksi Teknologi

informasi dan komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dalam melakukan evaluasi baik dari disiplin waktu dalam penyebaran informasi pada media sosial maupun isi konten yang terdapat dalam informasi tersebut.”

Dari jawaban ketiga narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan dalam perbaikan kualitas konten sudah dilakukan dengan koordinasi dengan seluruh seksi dengan selalu melakukan komunikasi apabila akan ada kegiatan yang perlu dilakukan dokumentasi dan publikasi serta dengan melakukan koordinasi dengan pihak intern Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dalam melakukan evaluasi dalam disiplin waktu dan juga terhadap isi konten dari informasi tersebut.

- f. Kendala dalam memperbaiki kualitas informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Kendalanya adalah tentunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur masih kurang dalam hal jumlah khususnya di Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian karena dengan jumlah SDM yang sedikit wujud pengimplementasian dari yang sudah di evaluasi dan improvisasi tidak dapat terimplementasikan dengan baik. Dan kendala selanjutnya adalah dalam melakukan koordinasi dengan seksi lainnya terdapat tidak cepatnya informasi yang disampaikan sehingga membuat lambat dalam membuat dokumentasi yang akan di informasikan.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, yaitu:

“Sejauh ini kendalanya ada terdapat pada SDM untuk mengelola konten keimigrasian. Sejauh ini sudah ada masing-masing admin pada media sosial Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur namun masih belum cukup dalam mengelola konten keimigrasian. Selain itu tidak terdapat kendala berarti yang dapat

mengurangi performa dalam memperbaiki kualitas informasi tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur, yaitu:

“Menurut saya kendalanya kembali kepada jumlah pegawai khususnya pada seksi kami sehingga proses dalam melakukan pekerjaan kadang terhambat karena ada salah satu yang tidak masuk dengan alasan cuti dan sebagainya, sehingga yang lainnya harus *double job* untuk menutupi pekerjaan dai pegawai yang tidak bisa hadir pada saat itu”

Menurut ketiga jawaban narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa kendala dalam memperbaiki kualitas informasi adalah kurangnya SDM sehingga pekerjaan tidak dapat dilakukan secara maksimal dan kendala lainnya adalah saat terjadinya hilang koordinasi dengan setiap seksi nya dalam melakukan dokumentasi dan publikasi sehingga proses dalam melakukan *update* informasi menjadi tidak cepat dan terkesan lambat.

Dari hasil wawancara dengan pejabat struktural Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Penulis dapat melihat bahwa tindak lanjut Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur mengenai ketidaklengkapan informasi keimigrasian dalam membentuk persepsi masyarakat adalah dengan melakukan evaluasi serta improvisasi yang dilakukan secara berkala agar informasi yang disebarluaskan informatif, singkat, padat dan jelas serta mudah dipahami serta dikonsumsi oleh seluruh kalangan masyarakat.

KESIMPULAN

Masyarakat sebagai penerima informasi memiliki sebuah persepsi yang didapat dengan adanya konten informasi yang disebarluaskan. Penulis mengambil sebuah sampel penelitian dengan lokus Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur mengenai persepsi masyarakat terhadap konten keimigrasian dimana keimigrasian memiliki 4 fungsi yaitu pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu perlu adanya pemahaman tidak hanya oleh pejabat imigrasi namun

juga masyarakat. Untuk itu penulis melakukan sebuah penelitian persepsi masyarakat dengan memperhatikan layanan informasi yang diberikan kantor imigrasi kelas I TPI Jakarta Timur salah satunya adalah media sosial *Instagram*.

Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif pengambilan data dilakukan melalui wawancara terhadap lima orang narasumber dari masyarakat yang melakukan permohonan paspor dan tiga orang narasumber dari pejabat struktural Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Setelah dilakukan wawancara, penulis menemukan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan informasi penuh berupa fungsi keimigrasian dan ternyata dari kesaksian pejabat struktural belum adanya standar operasional prosedur yang berlaku terkait dengan penyebaran informasi khususnya media sosial *Instagram*. Sehingga dibutuhkan pembenahan dalam penyebaran informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

SARAN

Adapun saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Membuat standar operasional prosedur mengenai konten keimigrasian yang akan di sebar pada seluruh media informasi yang dikelola oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur khususnya media sosial *Instagram*.
2. Melakukan monitoring yang dilakukan secara berkala pada konten keimigrasian pada media informasi yang dikelola oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur khususnya media sosial *Instagram*.
3. Melakukan evaluasi secara rutin agar standar operasional prosedur dapat berjalan dengan semestinya
4. Melakukan inovasi dan improvisasi terhadap konten keimigrasian yang akan disebar supaya tidak terlihat monoton dan terlihat lebih menarik untuk dikonsumsi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Penulisan ini juga tidak luput dari pihak-pihak yang membantu dalam memberikan

semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, A. S. Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik Diterbitkan Oleh Fakultas Ilmu Sosial & Politik, Universitas Tulungagung*, 9(1), 140–157, 2016.
- Fourhooks, “*The Generation Guide – Millennials, Gen X, Y, Z and Baby Boomers*”, last modified 2015, <http://fourhooks.com/marketing/the-generation-guide-millennials-gen-x-y-z-and-baby-boomers-art5910718593/>.
- Hayes, R. A., Carr, C. T., & Wohn, D. Y.. It’s the Audience: Differences in Social Support Across Social Media. *Social Media and Society*, 2(4), 2016.
- Matnuh, H. (2015). Persepsi masyarakat terhadap partai politik di desa terantang kecamatan mandastana kabupaten barito kuala.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 199–235. <https://doi.org/10.1080/07421222.2005.11045823>
- Schwab, K. (2016). The Fourth Industrial Revolution: what it means and how to respond. *World Economic Forum*, 1–7.
- Septianita, Wi., Agus Winarno, W., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT . KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER), 1(1), 53–56.
- Traum, D., & Dillenbourg, P. (1996). Miscommunication in multi-model collaboration. *Working Notes of the AAAI Workshop on Detecting, Repairing, And Preventing Human-Machine Miscommunication*, (1), 37–46. Retrieved from <http://www.speech.kth.se/prod/publications/files/100133.pdf>. 1996
- Nasution, M. A. (M). (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’adu Kabupaten Nias Universitas Dharmawangsa. *Warta Dharmawangsa*, (59), 290572.
- Republika. (2013). Membangun Sistem Keimigrasian yang Transparan, Akuntabel, dan Responsif.

Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 16(2).

Timika Express. (2018). Imigrasi Termasuk Fasilitator Pembangunan Masyarakat.

Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information systems research*, 16(1), 85-102.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Indonesia, 2008

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Indonesia, 2011.