

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu penyedia jasa pelayanan masyarakat di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, khususnya dalam bidang keimigrasian adalah KANIM (Kantor Imigrasi) Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 Pasal 1 tentang Keimigrasian, Departemen Imigrasi atau Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menyelenggarakan fungsi keimigrasian di kabupaten, kota, atau kuasi-kabupaten. Rencana kerja dan kalender kerja Kanim (Kantor Imigrasi) Kelas 1 TPI Jakarta Timur dibuat berdasarkan trifungsi imigrasi, yaitu: aparaturnya pelayanan masyarakat, pengamanan negara dan penegakan hukum keimigrasian, serta sebagai fasilitator ekonomi nasional. Jasa pelayanan KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur menerapkan trifungsi tersebut diantaranya adalah layanan pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau lebih dikenal dengan "*passport*", jasa pelayanan untuk Warga Negara Asing (WNA), serta mendeportasi dan mengamankan WNA yang tidak memenuhi syarat dan tidak memiliki surat-surat yang dibutuhkan selama tinggal di Indonesia.

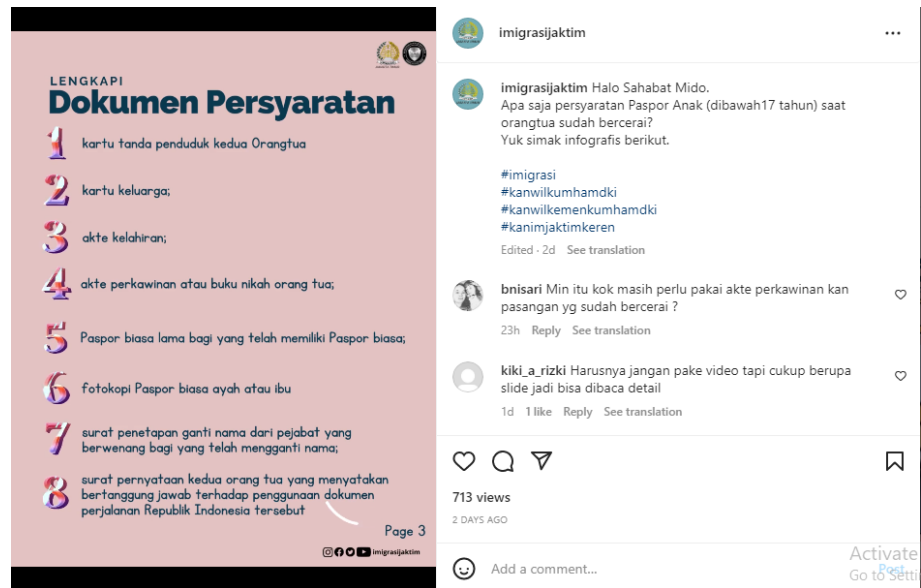
Dengan jasa pelayanan keimigrasian tersebut, diperlukan penyampaian informasi keimigrasian kepada masyarakat dan pelayanan kebutuhan masyarakat terkait data keimigrasian, sehingga kebutuhan informasi masyarakat terutama pemohon terpenuhi. Salah satu media penyampaian informasi di KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur adalah penggunaan media sosial, seperti Instagram, Twitter dan Youtube. Menurut Van Dijk (2013) dalam Nasrullah (2016), Media sosial adalah platform media yang berfokus pada kehadiran pengguna untuk mendorong aktivitas dan kolaborasi pengguna. Oleh karena itu, media sosial dapat dikatakan sebagai media *online* (perantara) yang berfungsi untuk merekatkan ikatan dan hubungan sosial

antar pengguna. Berita atau informasi terkait keimigrasian akan diolah dan dibagikan melalui media sosial KANIM Kelas 1 TPI Jakarta timur, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pemohon yang ingin menggunakan layanan keimigrasian. Sebuah kegiatan kehumasan yang menggunakan media internet sebagai alat bantu promosi atau penyampaian informasi adalah *Public Relations Online* atau *Cyber PR* (Onggo dalam Atikah, 2019). Media internet merupakan tren baru dalam PR yang disebut PR online, yang digunakan untuk membangun reputasi dengan menginformasikan dan mendengarkan pertanyaan pelanggan melalui media internet. *Public Relations Online* merupakan kegiatan dimana PR *Online* membangun hubungan dengan pemirsanya dengan menggunakan media internet. Internet memungkinkan para profesional PR untuk dengan mudah mempublikasikan semua informasi perusahaan melalui kemampuan internet tanpa harus melakukannya dengan cara tradisional (Atikah, 2019).

Pengetahuan terhadap jenis dan karakter media sosial memberikan semacam pijakan dasar bagi manajemen komunikasi publik digital yang lebih efektif, efisien dan tepat sasaran (Nasrullah, 2021). Dengan begitu, perencanaan atau manajemen komunikasi digital yang baik, juga akan membuat penyampaian informasi ke masyarakat lebih efektif. Komunikasi digital adalah aktivitas penyampaian dan penerimaan pesan menggunakan saluran komunikasi komunikasi digital sebagai wadah dalam proses komunikasi (Meinel, 2019). Kehadiran internet adalah salah satu contoh bentuk komunikasi dengan memakai saluran digital (Bhatt, 2017). Media sosial adalah media di internet yang sekaligus menjadi media komunikasi digital karena memungkinkan penggunanya merepresentasikan dirinya, maupun berinteraksi, bekerjasama dan lain-lain dalam membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2021). Manajemen komunikasi digital adalah awal pengelolaan manajemen media sosial, manajemen komunikasi membantu instansi dalam kegiatan humas untuk menjalankan sebuah kampanye program ataupun proyek (Hallahan dalam Nasrullah, 2021).

Menurut Nasrullah (2021), ada kebiasaan bagi institusi untuk sekadar menaikkan konten di media sosial tanpa memikirkan elemen-elemen resiko di dalamnya, padahal media sosial adalah media penghubung antara instansi dan masyarakat. Instansi harus menyelesaikan terlebih dahulu perencanaan awal komunikasi digital terkait dengan pengelolaan media sosial, hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada institusi karena menyebarkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau *stakeholder*. Jika merancang manajemen komunikasi digital, perlu diketahui capaian apa yang ingin didapatkan yang menjadi indikator keberhasilan manajemen komunikasi digital. Menurut Nasrullah (2021), capaian ini diantara lain berupa *outputs* (jumlah *like*, *share*, *comment*), *impact* (opini khalayak, kualitas isi komentar, sentimen apa yang dihasilkan), *outcomes* (munculnya kesadaran, terpenuhi kebutuhan informasi, meningkatkan motivasi).

Dalam tujuannya memenuhi dan membangun kebutuhan informasi, serta memberikan pelayanan kepada khalayak, KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur juga berupaya mengatur manajemen komunikasi digital melalui media sosial instansi. Keberadaan media sosial instansi juga bertujuan mengurangi layanan konvensional secara langsung dan tatap muka di KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur untuk mendapatkan informasi keimigrasian. Namun, karakter khalayak yang beragam dan memiliki latar belakang yang berbeda-beda menyebabkan akan beragam dan berbeda pula tanggapan yang muncul. Informasi keimigrasian yang dinamis, membuat pengelolaan media sosial harus terus diperbarui, karena masyarakat seringkali kesulitan dalam mendapatkan informasi pelayanan terbaru. Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang bertugas mengelola media sosial juga kurang memadai, sehingga berdampak pada deskripsi kerja yang tidak jelas, hingga permasalahan lain seperti sistem rotasi kerja yang masih dilakukan oleh instansi pemerintah Indonesia membuat banyak pengelola yang bertugas harus beradaptasi dengan tugas baru mereka, tanpa memiliki kemampuan atau pengetahuan di bidang pengelolaan media sosial.



Gambar 1. 1 Konten Media Sosial Instagram KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur Tentang Persyaratan Pembuatan Paspor Anak Saat Orang Tua Sudah Bercerai

Sumber : Konten Media sosial Instagram Kantor Kelas 1 TPI Jakarta Timur pada 11 November 2022

Dalam unggahan tersebut KANIM Kelas 1 TPI Jakarta Timur memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial Instagram, tentang persyaratan pembuatan paspor anak saat orang tua sudah bercerai seperti dokumen-dokumen persyaratan dan bagaimana mendapatkan paspor Indonesia untuk anak. Namun, dari unggahan informasi tersebut masyarakat menanggapi tentang kendala dan keluhan lain yang dihadapi, serta ada pula yang mengomentari unggahan tersebut sulit dimengerti karena berupa video, bukan *slide* postingan. Setiap organisasi atau perusahaan memiliki spesialisasi yang bertanggung jawab di bidangnya, spesialisasi adalah orang yang menjalankan satu fungsi dalam bagiannya (Morissan, 2013).

Dengan adanya keluhan dari masyarakat terkait ketidakpuasan pelayanan informasi, seperti kurang lengkapnya informasi terkait persyaratan pembuatan dokumen keimigrasian, aplikasi pendaftaran paspor yang sering bermasalah, hingga pelayanan Kantor Imigrasi yang kurang ramah, setiap perusahaan atau instansi memiliki Humas (Hubungan Masyarakat) atau PR

(*Public Relations*), satuan fungsi untuk menangani hal-hal tersebut (Atikah, 2019), seperti tim pengelolaan media sosial yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Dalam penyampaian informasi di media sosial, Humas juga memiliki peran dalam mengelola dan membangun informasi di media sosial. Kaitannya dengan hubungan masyarakat atau *public relations*, media sosial merupakan semacam media perantara digunakan oleh seorang Humas dalam mewakili perusahaan untuk berhubungan dengan publik, yaitu publik internal dan eksternal dalam membantu mencapai tujuan perusahaan (Atikah, 2019).

Dengan latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti komunikasi digital dalam membangun informasi melalui media sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Penulis memilih Kantor Imigrasi 1 TPI Jakarta Timur sebagai objek penelitian karena Kantor Imigrasi tersebut memiliki divisi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) yang bertugas membangun komunikasi dan melayani kebutuhan informasi masyarakat. Alasan lainnya adalah karena adanya berbagai persepsi dan tanggapan masyarakat di media sosial instansi terkait dengan kebutuhan dan keinginan mengenai layanan keimigrasian yang belum terpenuhi. Adapun judul yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah **“Komunikasi Digital Dalam Upaya Membangun Informasi Melalui Media Sosial Kantor Imigrasi”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana komunikasi digital dalam upaya membangun informasi melalui media sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi digital dalam upaya membangun informasi melalui media sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Akademis**

Manfaat secara akademis diharapkan dapat membangun dan memperkaya pengetahuan mahasiswa khususnya komunikasi untuk mata kuliah *Public Relations Online*.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk masyarakat secara umum, dan juga para pembaca yang tertarik tentang komunikasi digital dalam upaya membangun informasi melalui media sosial Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi dalam mengetahui bagaimana Humas dalam pengelolaan/manajemen komunikasi digital dapat membangun informasi untuk masyarakat melalui media sosial.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Imigrasi (KANIM) Kelas 1 TPI Jakarta Timur untuk terus menjaga performa dan eksistensi melalui beragam media sosial.