

**PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI MELALUI APLIKASI M-
PASPOR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PASPOR PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelas Sarjana (S1) Pada
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

Ayulia Tri Yasintah Hariyanto

2010414320006

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN

2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123
Email : fisip@ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI MELALUI APLIKASI M-
PASPOR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Ayulia Tri Yasintah Hariyanto
NIM : 2010414320006
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 80,36 (A) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 5 Juni 2024.
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002
- b. Sekretaris
Dr. Fahranoor., M.SI.
NIP. 197403132006041002
- c. Anggota
Muhammad Ainani, S.IP., MA
NIP. 198810282022031003

()

()

()

Banjarmasin, 5 Juni 2024
Ketua Tim Penguji,



Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

ABSTRAK

Ayulia Tri Yasintah Hariyanto, 2010414320006, Penerapan Teknologi Komunikasi Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Dibawah bimbingan Sarwani.

Penelitian ini mengemukakan tentang Penerapan Teknologi Komunikasi Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Pelayanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Teknologi Komunikasi Melalui Aplikasi M-Paspor dalam Peningkatan Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan teknologi komunikasi berupa aplikasi M-Paspor.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik validasi data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisis data yang digunakan ialah analisis data kualitatif yaitu penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi melalui aplikasi M-Paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin adalah: (1) Pengguna (*User*), yaitu instansi pemerintah swasta, dan masyarakat yang ditetapkan sebagai sasaran pengguna aplikasi M-Paspor. (2) Internet (Aplikasi M-Paspor), yaitu teknologi komunikasi yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan paspor kepada masyarakat Kota Banjarmasin. (3) Kebutuhan, yaitu pengguna yang dapat menerapkan teknologi komunikasi dapat memenuhi kebutuhannya, dengan aplikasi M-Paspor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi komunikasi aplikasi M-Paspor sudah cukup optimal dan peningkatan pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin sudah berkualitas.

Kata Kunci: Penerapan Teknologi, Aplikasi M-Paspor, Pelayanan Paspor

ABSTRACT

Ayulia Tri Yasintah Hariyanto, 2010414320006, Application of Communication Technology Through The M-Passport Application in Improving Passport Services at the Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Under the guidance of Sarwani.

This study discusses the Application of Communication Technology through the M-Passport Application in Improving Passport Services at the Banjarmasin Class I TPI Immigration Office. The purpose of this study was to determine the Application of Communication Technology through the M-Passport Application in Improving Passport Services at the Banjarmasin Class I TPI Immigration Office and to determine the supporting and inhibiting factors in the application of communication technology in the form of the M-Passport application.

The research method uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection is done by observation, interview, and documentation. Data validation techniques use source triangulation and method triangulation. The data analysis used is qualitative data analysis, namely data presentation, data reduction, and conclusion drawing.

The results showed that the application of technology through the M-Passport application carried out by the Banjarmasin Class I TPI Immigration Office are: (1) Users, namely private government agencies, and the public who are designated as target users of the M-Passport application. (2) Internet (Application), namely communication technology applied by the Banjarmasin Class I TPI Immigration Office which is expected to be able to improve passport services to the people of Banjarmasin City. (3) Needs, namely users who can apply communication technology can meet their needs, with the M-Passport application. The results showed that the application of the M-Passport application communication technology was quite optimal and the improvement of passport services at the Banjarmasin Class I TPI Immigration Office was of high quality.

Keywords: Application of Technology, M-Passport Application, Passport Services

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera, Puji syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang mana limpahan Kasih dan KaruniaNya antara lain berupa kekuatan lahir dan batin sehingga peneliti merampungkan Skripsi hingga selesai.

Penyusunan Skripsi **“PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI MELALUI APLIKASI M-PASPOR DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN”** dalam rangka untuk melengkapi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1), dan juga guna untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.

Peneliti menyadari Skripsi ini dilakukan dengan beberapa tahapan sehingga saya tidak luput dari berbagai pihak baik berupa dorongan, bimbingan, dan saran-saran sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi dan peneliti mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Untuk itu peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Lalita Hanief, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama proses perkuliahan serta dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Sarwani, S.Sos, M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, serta masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi hingga penelitian dengan baik dan penuh kesabaran.
6. Bapak Dr. Fahrianoor, M.SI selaku Dosen Penguji Pertama saya yang memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Muhammad Ainani, S. IP., MA selaku Dosen Penguji Kedua saya yang memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat, khususnya Dosen Pengajar pada Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama proses perkuliahan.

9. Kedua Orang Tua saya, Budi Hariyanto (Ayah), Yenni Susilowati (Ibu), Bagas Eko Hariyanto (Saudara), dan Muhammad Bagus Dwi Hariyanto (Saudara) dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan secara meteril maupun moril yang tidak terhingga, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data, terutama kepada Bapak Simuel Xaris Kaledara yang sudah membantu dalam memberikan kesempatan dan dukungan secara moril kepada peneliti serta mengarahkan peneliti dalam proses pengambilan data.
11. Kepada Kezia Anvada Akimas yang telah memberikan arahan dan semangat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
12. Ayulia Tri Yasintah Hariyanto yang tetap menjaga semangatnya dalam mengerjakan dan melakukan konsultasi serta sudah berjuang untuk berada dititik ini.

Terlepas dari semua itu, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil yang dicapai masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan yang terdapat serta kekurangan di dalamnya, karena keterbatasan dan ketidak sempurnaan kemampuan saya. Maka dari itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhirnya dengan selesainya Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi refrensi bagi semua pihak serta bisa membuka wawasan kita dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Banjarmasin, Juni 2024

Ayulia Tri Yasintah Hariyanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR BAGAN	ix
BAB I	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PENDAHULUAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KAJIAN PUSTAKA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.1. Unsur-Unsur Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.2. Media Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Komunikasi Massa	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.1. Pengertian Komunikasi Massa	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Massa	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.3. Efektivitas Komunikasi Massa	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 New Media	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teknologi Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pengguna (User)	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Internet	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Kebutuhan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Teori <i>New Media</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
METODE PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Triangulasi Data	Error! Bookmark not defined.
3.9 Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi, Misi & Motto.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
4.2 Penerapan Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.
1) Pengguna (<i>User</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2) Internet (Aplikasi M-Paspor)	Error! Bookmark not defined.
2) Kebutuhan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Penerapan Teknologi Komunikasi Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin kepada Masyarakat Kota Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Penerapan Tekonologi Komunikasi Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Peningkatan Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin Kepada Masyarakat Kota Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PENUTUP	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
LAMPIRAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Jumlah Pemohon Pada Aplikasi M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara dengan Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia periode 2022-2023 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Hasil Survei IKM-IPK Pada Periode Oktober - Desember 2023 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Bagan 3. 1 Triangulasi Sumber	Error! Bookmark not defined.
Bagan 3. 2 Triangulasi Metode	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 1 Struktur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 2 Feedback Penilaian Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor ...	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 3 Aplikasi M-Paspor.....	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 4 Cuitan Soleh Solihun Mengenai Aplikasi M-Paspor	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 5 Brosur Penggunaan M-Paspor	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 6 Aplikasi M-Paspor Mengalami Bug....	Error! Bookmark not defined.
Bagan 4. 7 Sosialisasi Aplikasi M-Paspor Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.