



Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur

Karina Kharisma Noviana

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Alamat: Jl. Kayu Jati V No. 2, RT 8/RW 5, Rawamangun, Kecamatan Pulo Gadung, Jakarta Timur, 13220, Indonesia

Korespondensi penulis: karinakharismanoviana@gmail.com*

Abstract. *The Class 1 Immigration Office of East Jakarta plays a vital role in providing efficient immigration services, including passport and visa issuance, residence permits, and monitoring violations. These services are regulated by Law No. 6 of 2011 on Immigration, Government Regulation No. 31 of 2013, and internal policies. This study aims to analyze the communication strategy used by the office in implementing immigration services through a qualitative approach, collecting data via interviews, observations, documentation, and literature studies. The study identifies three main components of the communication strategy: Knowledge Core, Shared Expectations, and Participative Culture. Findings show that the office's communication strategy focuses on transparency, technology utilization, community engagement, external collaboration, and employee training. These efforts have helped maintain strong public relations and a positive image, as evidenced by the Public Service Quality Perception Survey (SPKP) results.*

Keywords: *Public Communication Strategy, Class 1 Immigration Office of East Jakarta, Immigration, Excellence Theory*

Abstrak. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang efisien. Mulai dari penerbitan paspor, visa, permohonan izin tinggal, hingga pengawasan terhadap pelanggaran keimigrasian, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013, dan Kebijakan Internal Kantor Imigrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam implementasi pelayanan keimigrasian, melalui metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Penelitian ini mengidentifikasi tiga komponen utama dari strategi komunikasi publik: *Knowledge Core*, *Shared Expectations*, dan *Participative Culture*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, berfokus pada transparansi, pemanfaatan teknologi, pendekatan kepada masyarakat, kolaborasi eksternal, dan pelatihan karyawan. Dengan menerapkan strategi komunikasi publik tersebut, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan publik dan menciptakan citra positif di mata masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Publik, Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Timur, Keimigrasian, Teori Keunggulan

1. LATAR BELAKANG

Komunikasi publik memegang peranan penting bagi setiap organisasi atau perusahaan. Komunikasi publik ditujukan untuk membangun komunikasi antara organisasi atau perusahaan dengan publik menyangkut kebijakan dan program-program yang dijalankan sebagai bentuk kewajiban dan pertanggungjawaban terhadap publik atas penyelenggaraan tata kelola perusahaan. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan perlu menyelenggarakan strategi komunikasi publik yang tepat dan profesional. Melalui strategi

komunikasi publik yang tepat dan profesional, tiap organisasi atau perusahaan akan mampu mengirimkan pesan secara efektif kepada masyarakat.

Pelayanan keimigrasian di Indonesia berperan penting dalam pengelolaan mobilitas penduduk, baik untuk tujuan wisata, pendidikan, maupun pekerjaan. Di Indonesia, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang terbuka dan efektif karena merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan keimigrasian. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013, serta Kebijakan Internal Kantor Imigrasi, mengatur penerbitan paspor, visa, dan permohonan izin tinggal, serta pengawasan terhadap pelanggaran keimigrasian. Kantor Imigrasi bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan internal yang menjadi dasar hukum dan pedoman operasional.

Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi melaporkan telah menerbitkan 1.595.096 buku paspor pada kuartal pertama tahun 2023, atau rata-rata 13.292 paspor setiap harinya. Dibandingkan dengan rata-rata penerbitan paspor harian sebelum pandemi, yang hanya 9.630 pada tahun 2019, baik di dalam maupun luar negeri, jumlah ini melonjak 38%. Meningkatnya jumlah permohonan layanan keimigrasian ini seiring dengan pertumbuhan populasi dan arus globalisasi, yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi yang lebih efektif dengan publik.

Namun, berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan ini sering kali menghambat efisiensi dan efektivitas komunikasi antara instansi dan publik, seperti kompleksitas regulasi dan prosedur keimigrasian yang harus dipatuhi masyarakat. Proses yang melibatkan pengurusan dokumen, seperti paspor, visa, dan permohonan izin tinggal sering kali diwarnai oleh berbagai peraturan yang rumit dan sering berubah. Hal ini dapat membingungkan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tidak familiar dengan sistem hukum atau bahasa resmi karena tidak sepenuhnya memahami mekanisme dan ketentuan yang wajib dipenuhi untuk mendapatkan dokumen keimigrasian.

Selanjutnya, peraturan pemerintah dan kebijakan internal yang berkaitan dengan pelayanan keimigrasian sering kali tidak disosialisasikan secara maksimal kepada publik. Hal ini mengakibatkan meningkatnya jumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan keimigrasian. Masyarakat merasa tidak puas karena tidak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, yang dapat berujung pada ketidakpercayaan terhadap instansi pemerintah. Instansi harus menerapkan pendekatan komunikasi yang inklusif, yang tidak hanya berfokus pada mendengarkan suara masyarakat, tetapi juga secara aktif melibatkan

mereka dalam proses pengambilan keputusan, sehingga dapat menciptakan sinergi yang positif dalam pelayanan publik dan mencapai efektivitas komunikasi publik (Poluan, 2023).

Dalam konteks ini, strategi komunikasi publik menjadi elemen krusial dalam implementasi pelayanan keimigrasian. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan kebijakan keimigrasian, tetapi juga membangun kepercayaan antara masyarakat dan instansi pemerintah. Dengan mempertimbangkan latar belakang permasalahan di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk memilih judul **“Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur”**.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Komunikasi Publik

Menurut Goldhaber dalam (Priyatna et al., 2020) menjelaskan bahwa komunikasi publik adalah proses pertukaran informasi antara suatu organisasi dan masyarakat, ini mencakup publik di dalam perusahaan serta yang berada di luar perusahaan. Dalam berinteraksi dengan masyarakat, perusahaan dapat memilih untuk melakukannya secara langsung atau menggunakan media. Kegiatan komunikasi publik muncul dari kebutuhan organisasi atau perusahaan untuk berkolaborasi dengan masyarakatnya dan membangun sinergi dalam berinteraksi dengan publik internal maupun eksternal.

b. Publik Internal

Publik internal merupakan semua aktivitas *public relations* yang tertuju pada pihak-pihak yang berada dalam perusahaan atau organisasi. Publik internal berupaya untuk mengenali dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menimbulkan pandangan dan citra negatif di masyarakat sebelum suatu tindakan atau kebijakan dilaksanakan. Dalam konteks ini, *public relations* perlu memahami secara mendalam apa yang terjadi di dalam organisasi atau perusahaannya, termasuk kebijakan dan rencana tindakan yang ada (Amira & Munajat, 2024).

c. Publik Eksternal

Menurut (Sari & Hardianti, 2021) menjelaskan bahwa hubungan masyarakat harus berfokus pada penciptaan dan pengelolaan hubungan yang mempunyai manfaat timbal balik antara organisasi dan publik eksternal. Publik eksternal ini tidak terlibat langsung dalam aktivitas organisasi, namun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap reputasi dan kinerja organisasi tersebut. Dalam merancang strategi

komunikasi yang efektif, organisasi perlu memahami karakteristik, kebutuhan, dan harapan publik eksternal. Dengan menjalin hubungan yang positif dan bersifat mutual dengan publik eksternal, organisasi dapat meningkatkan kredibilitas dan memperkuat hubungan jangka panjang.

d. *Excellence Theory*

Menurut (Ashari & Arsyad, 2023) mengemukakan *Excellence Theory* milik Grunig dan timnya, memiliki tiga komponen yang saling terkait yang membentuk berbagai komponen komunikasi keunggulan. Ketiga komponen atau lingkaran (*spheres*) dalam *excellence communication*, meliputi pengetahuan (*knowledge culture*), harapan bersama (*shared expectations*), dan budaya organisasi yang inklusif (*participative culture*).

e. Strategi Komunikasi Publik

Menurut Liu & Horsley dalam (Wibowo & Nasvian, 2022) menjelaskan strategi komunikasi publik memerlukan pemanfaatan media sosial dan teknologi digital agar jangkauan audiens menjadi lebih luas. Interaktivitas dalam komunikasi memungkinkan organisasi atau perusahaan memahami kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat dengan lebih baik, serta menyesuaikan pesan dan layanan yang diberikan. Dengan demikian, penggunaan teknologi digital bukan sekadar alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih kuat dan responsif antara institusi publik dan masyarakat.

f. Pelayanan Publik

Menurut (Nuraini & Apriani, 2024) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang profesional harus didasarkan pada akuntabilitas dan tanggung jawab dari organisasi atau perusahaan. Hal ini dapat dicapai dengan memperkuat sistem pelayanan agar lebih fokus pada efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran. Prosedur pelayanan perlu dibuat sederhana, mudah, cepat, dan jelas, tanpa birokrasi yang rumit, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami dan mengikuti prosesnya. Selain itu, penting untuk ada kejelasan dan kepastian informasi terkait persyaratan pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif.

g. Imigrasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 Ayat (1) dalam (Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Direktorat Jenderal Imigrasi) menjelaskan imigrasi adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka

menjaga tegaknya kedaulatan negara. Definisi ini menegaskan bahwa imigrasi mencakup proses pergerakan orang lintas batas wilayah negara, baik masuk maupun keluar, dengan tujuan untuk menjaga kedaulatan dan keamanan negara.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam (Sahir, 2021) menjelaskan metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengetahui masalah yang kompleks dengan cara menggali perspektif subjektif dari individu yang terlibat dalam fenomena tersebut. Penelitian kualitatif berfokus pada proses dan makna yang berkaitan dengan pengalaman manusia, bukan pada pengukuran atau generalisasi data.

Strategi komunikasi publik Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam melaksanakan pelayanan keimigrasian dijelaskan melalui penelitian kualitatif ini dengan menggunakan metodologi pendekatan deskriptif. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan (*field research*).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur yang beralamat di Jalan Bekasi Timur Raya No. 169, Cipinang Besar Utara, Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur 13410. Pemilihan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur sebagai lokasi penelitian didasarkan pada peran strategisnya sebagai salah satu kantor imigrasi utama yang menangani berbagai layanan keimigrasian.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan kegiatan yang didalamnya terdapat proses persiapan penelitian, pengajuan judul, pelaksanaan penelitian, pengumpulan data, penyusunan skripsi, sampai pada pengajuan sidang. Kegiatan ini dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai dari Oktober 2024 hingga Desember 2024.

Unit Analisis

Menurut Creswell & Poth menjelaskan unit analisis adalah satuan atau elemen yang menjadi dasar pengamatan dalam penelitian. Memilih unit analisis yang tepat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh selaras dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan gambaran yang mendalam tentang fenomena yang diteliti (Sahir, 2021).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Ibu Indah Pamela selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dan Bapak Fikri Andriansyah selaku Pengelola Data Keimigrasian. Dengan demikian, pemilihan unit analisis tersebut

didasarkan pada ketertarikan peneliti untuk menganalisis Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

Definisi Konseptual

Menurut Creswell dalam (Purwanto et al., 2023) menjelaskan definisi konseptual merupakan penjelasan yang menyeluruh tentang makna sebuah konsep dalam konteks penelitian. Definisi ini mencakup aspek teoritis dari konsep yang akan diteliti, serta memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana konsep tersebut dibatasi dan dipahami dalam suatu studi. Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Komunikasi Publik
- Strategi Komunikasi Publik
- Pelayanan Publik
- Analisis *Excellence Theory*
- Keimigrasian

Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono dalam (Moridu & Fitriani, 2021) menjelaskan informan penelitian adalah individu yang mempunyai wawasan atau informasi yang selaras dengan fokus penelitian. Informan dapat dipilih berdasarkan berbagai faktor, seperti keahlian, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam fenomena yang diteliti. Diharapkan bahwa informan ini akan menawarkan perspektif yang kaya dan komprehensif mengenai objek atau subjek yang diteliti.

Informan utama (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Ibu Indah Pamela selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dan informan pendukung dalam penelitian ini adalah Bapak Fikri Andriansyah selaku Pengelola Data Keimigrasian. Peneliti memilih informan tersebut untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian mengenai strategi komunikasi publik yang sedang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

- Observasi

Menurut Moleong dalam (Mustaghfiroh et al., 2020) menjelaskan bahwa observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dengan cara mengamati langsung kegiatan atau fenomena yang ada, baik melalui pengamatan pasif maupun aktif, untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan akurat.

- **Wawancara**
Menurut Patton dalam (Nurjanah, 2021) menjelaskan wawancara sebagai teknik pengumpulan data kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang terfokus dan eksploratif. Peneliti dapat menyesuaikan pendekatan wawancaranya untuk menggali informasi yang lebih dalam berdasarkan respons yang diberikan oleh informan.
- **Dokumentasi**
Menurut Patton dalam (Nurjanah, 2021) menjelaskan dokumentasi dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan pada pengumpulan data dalam bentuk catatan lapangan, transkrip wawancara, maupun hasil observasi yang digunakan sebagai referensi yang dapat mendukung peneliti dalam memahami fenomena yang sedang diteliti.
- **Studi Literatur**
Menurut Creswell & Poth dalam (Amira & Munajat, 2024) menjelaskan studi literatur adalah elemen penting dalam semua pendekatan penelitian kualitatif. Dengan melakukan studi literatur, peneliti dapat menemukan konsep-konsep yang penting, serta membangun teori yang menjadi dasar desain penelitian. Studi literatur berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan pertanyaan penelitian, memperkuat argumen penelitian, dan menjelaskan bagaimana temuan-temuan yang ada sebelumnya mendukung atau bertentangan dengan hasil yang diharapkan dari penelitian baru.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif, yang akan diuraikan melalui *Excellence Theory* milik James E. Grunig. Analisis data kualitatif adalah proses untuk menginterpretasikan, mengorganisasi, dan memberikan makna terhadap data yang bersifat deskriptif dan non-numerik. Metode ini mengolah data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian, data atau informasi tersebut ditafsirkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan.

Menurut Miles dan Huberman dalam (Andika et al., 2024) menjelaskan terdapat tiga komponen utama dalam teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Prosedur ini terus berlanjut selama penelitian

berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Berikut adalah tiga teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini, antara lain:

- Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi yang relevan dan memahami secara mendalam mengenai strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam implementasi pelayanan keimigrasian.

- Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk narasi yang akan dianalisis menggunakan *Excellence Theory* milik James E. Grunig. Penyajian data ini akan mencakup data primer yang berupa jawaban informan tentang strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam implementasi pelayanan keimigrasian, serta data sekunder yang bersifat studi dokumentasi.

- Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Proses ini melibatkan pengorganisasian pola, kategori, dan tema dari data, kemudian menarik kesimpulan yang relevan dengan masalah penelitian. Kesimpulan yang ditarik harus dapat menjelaskan fenomena yang diamati dengan cara yang koheren dan terintegrasi dengan mempertimbangkan konteks dan variabilitas data yang ada. Setelah berhasil melakukan reduksi data dan penyajian data, peneliti membuat kesimpulan mengenai Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam pembahasan ini, peneliti akan memaparkan sejumlah temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami strategi komunikasi publik yang diterapkan dalam implementasi pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Penjabaran data ini telah dikelompokkan berdasarkan data yang dibutuhkan oleh

peneliti. Berikut adalah hasil selama melakukan pengambilan data dan informasi yang bersumber dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

Komunikasi Dua Arah dalam Pelayanan Keimigrasian

“Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur sangat mengutamakan transparansi dan kualitas komunikasi. Oleh karena itu, kami menggunakan komunikasi dua arah, dalam menjalankan kegiatan pelayanan keimigrasian. Kami berkomitmen untuk tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga aktif mendengarkan masukan, keluhan, dan saran dari para pengguna layanan kami” (Pamela, 2024).

Mengutip pernyataan informan di atas selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur menggunakan komunikasi dua arah dalam menjalankan kegiatan pelayanan keimigrasian. Komunikasi ini menempatkan kedua pihak pada posisi yang sejajar, dimana Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur tidak hanya menyampaikan informasi atau kebijakan, tetapi juga mendengarkan aspirasi, kritik, dan juga kebutuhan masyarakat.

Penggunaan Media Sosial dan Platform Digital dalam Pelayanan Keimigrasian

“Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur menggunakan strategi komunikasi publik yang fokus pada transparansi, pemanfaatan teknologi, dan pendekatan kepada masyarakat. Kami berusaha memberikan informasi yang jelas melalui platform digital serta media sosial. Dengan memanfaatkan teknologi, kami memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan cepat, sementara pendekatan langsung memungkinkan kami untuk lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan publik” (Pamela, 2024).

Diketahui bahwa penggunaan media sosial dan platform digital oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam kegiatan pelayanan keimigrasian merupakan strategi komunikasi publik yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas informasi, transparansi, interaksi dengan masyarakat, serta pelayanan yang lebih responsif. Melalui media sosial, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dapat menjangkau audiens yang lebih luas, memberikan edukasi kepada masyarakat, dan mengoptimalkan pelayanan keimigrasian dengan cara yang modern dan efisien.

Kolaborasi Eksternal



Gambar 1. Layanan Eazy Passport bersama UNJ

Sumber: Dokumentasi Humas UNJ (2023).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur bekerja sama dengan berbagai pihak eksternal, seperti media, akademisi, dan organisasi lain yang memiliki audiens yang sesuai, untuk mempermudah akses informasi kepada masyarakat. Kolaborasi ini juga mencakup upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai peran dan fungsi kantor imigrasi, sehingga publik dapat lebih sadar akan pentingnya prosedur keimigrasian yang tepat. Strategi komunikasi publik yang didukung oleh berbagai pihak eksternal ini dapat berkontribusi pada terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel, serta membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

Meningkatkan Pemahaman Masyarakat mengenai Layanan Keimigrasian

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan keimigrasian, yaitu melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi. Kegiatan ini sangat penting karena bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal pertama yang perlu dilakukan adalah

merancang pesan yang jelas, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pesan mengenai kebijakan dan prosedur keimigrasian harus dikomunikasikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat umum, tanpa menggunakan istilah-istilah teknis yang membingungkan.

Mekanisme Umpan Balik

“Tentunya ada ya, mekanisme umpan balik itu penting dalam strategi komunikasi yang diterapkan. Biasanya sih kita dapat masukan dari masyarakat lewat berbagai kanal, misalnya lewat aplikasi, media sosial, survei, serta layanan call center dan meja informasi. Kalau ada yang merasa kurang cocok atau ada ide baru, mereka bisa kasih feedback langsung, dan kita coba untuk pahami dengan baik. Dari situ, kita evaluasi apakah strategi yang ada sudah sesuai atau perlu ada penyesuaian. Intinya, komunikasi itu harus dua arah, jadi tidak hanya dari kita ke masyarakat, tapi juga sebaliknya. Kita selalu berusaha agar masyarakat merasa didengar dan diikutsertakan dalam prosesnya” (Pamela, 2024).

Dari pernyataan informan tersebut, diketahui bahwa mekanisme umpan balik (*feedback*) yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, meliputi aplikasi, media sosial, survei kepuasan pelanggan, serta layanan *call center* dan meja informasi. Umpan balik ini memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada.

Pelatihan Karyawan



Gambar 2. Budaya Kerja dan Pelayanan Prima

Sumber: Dokumentasi Kanim Jaktim (2024).

Program pelatihan merupakan bagian dari strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi keimigrasian. Dalam pelatihan, karyawan diajarkan bagaimana menghadapi kritik dari masyarakat dengan sikap yang profesional dan responsif. Selain itu, fokus pada pengembangan budaya kerja yang efisien dan ramah, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan. Pelatihan ini sejalan dengan inisiatif pemerintah untuk mendorong reformasi birokrasi di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk memperkuat kemampuan komunikasi sebagai elemen kunci dalam pelayanan publik.

Evaluasi dan Pengembangan Strategi Komunikasi Publik

Tabel 1. Hasil SPKP Periode 2024

PERIODE	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			Indeks Prestasi Anti Korupsi (IPK)			Integritas
	17.50	100	4	17.50	100	4	
Januari	-	96.99	-	-	97.27	-	-
Februari	-	98.54	-	-	100	-	-
Maret	16.93	96.74	3.87	17.18	98.18	3.93	93.92
April	17.25	98.58	3.94	17.47	99.80	3.99	95.54
Mei	17.35	99.15	3.97	17.40	99.45	3.98	94.89
Juni	17.25	98.57	3.94	17.39	99.37	3.97	95.06
Juli	16.91	96.61	3.86	17.00	97.16	3.89	95.60
Agustus	17.25	98.57	3.94	17.39	99.36	3.97	95.61
September	17.11	97.77	3.91	17.14	97.93	3.93	94.81
Oktober	17.26	98.64	3.95	17.45	99.73	3.99	95.40
November	17.39	99.36	3.97	17.50	100	4	94.16
Desember	17.30	98.85	3.95	17.35	99.17	3.97	94.58

Sumber: Data Kanim Jaktim (2024).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur secara teratur melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai salah satu kegiatan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dari pengguna jasa tentang pengalaman mereka dalam mengakses layanan imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Dengan menggunakan SPKP, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dapat mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan standar yang telah ditetapkan. Hasil dari survei ini biasanya digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Analisis Excellence Theory

- *Knowledge Core*

Penerapan *knowledge core* dalam strategi komunikasi publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, mencakup pengelolaan sistem informasi yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pengetahuan yang diperlukan terkait pelayanan keimigrasian, seperti melalui situs web resmi, media sosial, aplikasi digital, serta pelayanan informasi secara langsung, untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan akurat. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur juga aktif dalam mengadakan pelatihan khusus bagi karyawan, yang merupakan bagian dari strategi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi keimigrasian.

- *Shared Expectations*

Penerapan *shared expectations* dalam strategi komunikasi publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur, tercermin pada komunikasi dua arah dalam menjalankan kegiatan pelayanan keimigrasian. Komunikasi ini menempatkan kedua pihak pada posisi yang sejajar, dimana Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur tidak hanya menyampaikan informasi atau kebijakan, tetapi juga mendengarkan aspirasi, kritik, dan juga kebutuhan masyarakat. Selain itu, rutin melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, yang bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

- *Participative Culture*

Participative culture ini tercermin pada keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan keimigrasian. Salah satu penerapannya adalah pengumpulan umpan balik dari masyarakat melalui aplikasi, media sosial, survei, serta layanan *call center* dan meja informasi, yang kemudian digunakan untuk perbaikan sistem pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur juga secara teratur melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai salah satu upaya untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam implementasi pelayanan keimigrasian, berbasis pada tiga komponen utama dalam *Excellence Theory*, yaitu *Knowledge Core*, *Shared Expectations*, dan *Participative Culture*. Dimana, strategi komunikasi publik yang diterapkan berfokus pada transparansi, pemanfaatan teknologi, pendekatan kepada masyarakat, kolaborasi dengan pihak eksternal, serta pelatihan karyawan. Dengan menerapkan strategi komunikasi publik tersebut, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan publik dan menciptakan citra positif di mata masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dihimpun dari Survei Badan Strategi Kebijakan (BSK) Hukum dan HAM Kemenkumham.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menawarkan sejumlah rekomendasi atau saran, antara lain:

- Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur perlu mengembangkan kerja sama dengan instansi pemerintah, seperti Kementerian Luar Negeri atau Dukcapil, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan terkait dokumen perjalanan, identitas, dan administrasi kependudukan. Kerja sama ini memungkinkan validasi dan verifikasi data kependudukan yang lebih akurat, mempermudah proses pembuatan paspor, dan memastikan bahwa data warga negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri terpantau dengan baik.

- Peneliti Selanjutnya

Untuk lebih memahami apa yang akan diteliti, para peneliti selanjutnya hendaknya menyelidiki lebih lanjut isu-isu yang akan menjadi objek penelitian mereka. Peneliti selanjutnya dapat melakukan hal ini dengan membaca buku-buku atau penelitian-penelitian terdahulu yang memuat deskripsi variabel dan metodologi yang serupa. Selain itu, peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama, diharapkan dapat lebih meningkatkan inisiatif, kepercayaan diri, dan keaktifan, serta bekerja sama dengan informan penelitian atau responden, untuk mengkoordinasikan upaya mereka dengan lebih baik dan mendukung proses pengumpulan data dalam penelitian.

6. DAFTAR REFERENSI

- Savero et al., (2024). Analisis Komunikasi Publik pada Bidang Kehumasan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Yuarko et al., (2024). Implementasi Excellence Theory Of Public Relations dalam Membangun Komunikasi Efektif pada Perguruan Tinggi Negeri Badan Layanan Umum (PTN-BLU) dan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH). *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 7, No. 11.
- Aisyah et al., (2024). Penerapan Platform LAPOR sebagai Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol 7, No. 1.
- Haryanti. (2024). Strategi Komunikasi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) dalam Pembangunan Desa di Desa Pojok Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*. Vol 1, No. 1.
- Silalahi & Efendi. (2024). Strategi Komunikasi Publik Program Keluarga Harapan dalam Sosialisasi Bantuan Sosial di Kecamatan Rantau Selatan Labuhan Batu. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*. Vol 6, No. 8.
- Nuraini & Apriani. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 12, No. 1.
- Sakir. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*. Vol 32, No. 2.
- Amira & Munajat. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pupuk Bersubsidi. *Journal of Public Policy and Administration Silampari*. Vol 5, No. 2.
- Awalia & Komsiah. (2024). Analisis Manajemen Krisis: Studi Kasus pada PT Indofood Indonesia Indomie. *Jurnal Sosial dan Humaniora*. Vol 8, No. 2.
- Adilita & Rahmawati. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi dan Tren*. Vol 2, No. 2B.
- Iftitah et al., (2023). Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. *Education and Learning Journal*. Vol 2, No. 6.
- Aurelia & Jumiati. (2023). Strategi Komunikasi Publik dalam Menanggapi Gelombang Misinformasi dan Disinformasi PPDB Online di Provinsi Banten. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 11, No.1.
- Mahyadi & Anshori. (2023). Umpan balik dan Evaluasi Terhadap kinerja Organisasi: A Literature Review. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi, dan Kewirausahaan*. Vol 3, No. 2.
- Rahayu. (2023). Strategi Komunikasi Publik Pemerintah di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informasi*. Vol 3, No. 1.
- Gandariani. (2023). The Portrait of Public Relations Strategic Planning. *Jurnal Kajian dan Terapan Media, Bahasa, Komunikasi*. Vol 4, No. 2.

- Suharyanti et al., (2023). Reformasi Birokrasi Pemerintah dan Penerapan Excellence Theory. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 10, No. 1.
- Rahmawati et al., (2023). Pengelolaan Digital Public Relations Diskominfo Kabupaten Bogor (Studi Deskriptif pada Pengelolaan Akun Instagram @kabupaten.bogor). *Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*. Vol 7, No. 4.
- Santika & Fitrananda. (2023). Strategi Komunikasi Humas Polda Jabar dalam Menjalankan Aktivitas Eksternal Public Relations (Studi Deskriptif Program Duta Desa Humas Polda Jawa Barat). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Poluan. (2023). Strategi Komunikasi dan Pola Kepemimpinan dalam Penerapan Good Corporate Governance.
- Saharuddin & Muhammad. (2023). Strategi Komunikasi Publik Kepala Daerah Kabupaten Nunukan dalam Mengelola Pencitraan Melalui Media Massa: Studi Kasus Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Setda Nunukan. *Journals of Social, Science, and Engineering*. Vol 2, No. 1.
- Ashari & Arsyad. (2023). Implementasi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Kepolisian Resor Kota (Polresta) Samarinda. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*. Vol 4, No. 3.
- Wibowo & Nasvian. (2022). Strategi Komunikasi Lembaga Konservasi Alam dalam Menjalankan Program Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Sosial Politik*. Vol 8, No. 1.
- Mulyadi et al., (2022). Strategi Komunikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam Kampanye Nasional Penurunan Prevalensi Stunting. *Jurnal Interaksi Online Studi Komunikasi*.
- Pratama et al., (2022). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 19, No. 1.
- Hariyana et al., (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 10, No. 2.
- Martha & Adiyasa. (2022). Analisis Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*. Vol 6, No. 1.
- Purba et al., (2022). Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar. Yayasan Kita Menulis. Hal 19-24.
- Gunawan & Toni. (2022). Strategi Komunikasi Publik Kemenkes RI dalam Membangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat untuk Vaksinasi Covid-19 Melalui Model SOSTAC. *Jurnal Komunikasi*. Vol 16, No. 1.
- Sari & Hardianti. (2021). Implementasi Excellence Public Relations dalam Pengelolaan Konflik oleh Energi Mega Persada Bentu Limited. *Journal of Strategic Communication*. Vol 11, No. 2.
- Pri Utami. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol 11, No. 1.
- Sugiyono & Lestari. (2021). Metode Penelitian Komunikasi. Penerbit Alfabeta: Bandung. Hal 251-255.
- Sahir. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit Karya Bakti Makmur Indonesia.

- Rolos & Wijaya. (2020). Model Komunikasi Public Relations di Pemerintah Kota Salatiga dengan Pendekatan Model Komunikasi Grunig & Hunt. *Jurnal InterAct*. Vol 9, No. 1.
- Saputra & Marta. (2020). Optimalisasi Model Public Relations Museum Penerangan dalam Membentuk Citra Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 2, No. 1.
- Priyatna et al., (2020). Optimalisasi Teknologi Informasi oleh Lembaga Pemerintah dalam Aktivitas Komunikasi Publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*.
- Ismaulidina et al., (2020). Strategi Komunikasi Public Relation dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*. Vol 2, No. 1.