



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 8690-8702

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Model Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Keimigrasian (*Analisis of Public Communication Models in Improving Immigration Services*)

Jubel Domingo Simanjuntak^{1✉}, Muhammad Arief Adillah², Seno Setyo Pujonggo³

Politeknik Pengayoman Indonesia

Email: jubelsimanjuntak8@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran strategis humas pemerintah dalam pelayanan keimigrasian, dengan penekanan pada efektivitas komunikasi digital melalui Cyber PR oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam mempromosikan aplikasi M-Paspor. Metode yang digunakan adalah kualitatif, melalui tinjauan literatur dan studi kasus praktik komunikasi di sektor pelayanan publik keimigrasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi humas yang terencana dapat meningkatkan komunikasi dua arah, partisipasi masyarakat, serta pemahaman publik terhadap kebijakan dan prosedur keimigrasian. Regulasi keimigrasian memberi kerangka normatif yang kokoh untuk mendukung komunikasi yang transparan, akuntabel, dan responsif, dengan mekanisme evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan. Integrasi media tradisional dan digital memperkuat kepercayaan publik, pengelolaan krisis, dan kualitas pelayanan. Kesimpulannya, sinergi antara peran strategis humas, regulasi yang kuat, dan strategi komunikasi adaptif berbasis teknologi informasi menghasilkan pelayanan keimigrasian yang efisien, transparan, dan partisipatif, selaras dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis di era digital.

Kata Kunci: *Humas, Pelayanan Keimigrasian, Cyber PR, Partisipasi Masyarakat*

Abstract

This study explores the strategic role of government public relations (PR) in immigration services, emphasizing the effectiveness of digital communication through Cyber PR by the Directorate General of Immigration in promoting the M-Paspor application. The research employs qualitative methods, including literature reviews and case study analysis of communication practices within public immigration services. The findings demonstrate that strategic public relations enhance two-way communication, increase public participation, and improve understanding of immigration policies and procedures. Immigration regulations provide a robust normative framework that supports transparent, accountable, and responsive communications, reinforced by continuous evaluation and public feedback mechanisms. The integration of traditional and digital media platforms further strengthens public trust, crisis management, and service quality. The study concludes that the synergy between strategic PR, regulatory frameworks, and adaptive communication strategies utilizing information technology fosters efficient, transparent, and participatory immigration services, aligning government efforts with dynamic societal needs in a digital era.

Keywords: *Public Relations, Immigration Services, Cyber PR, Public Participation*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam perkembangan manusia sebagai makhluk sosial. Tanpa adanya komunikasi, individu tidak akan mampu berkembang dan menyesuaikan diri dalam lingkungan sosialnya. Melalui proses komunikasi, seseorang dapat mengenali dirinya, membangun identitas, serta menjalin interaksi dengan orang lain di sekitarnya. Selain itu, komunikasi juga berfungsi sebagai aktivitas sosial yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, membentuk pemahaman bersama, memberikan hiburan, serta memengaruhi perilaku orang lain. Oleh karena itu, komunikasi menjadi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks pelayanan publik (Afida, 2025).

Di Indonesia, Pelayanan Keimigrasian memiliki peranan penting dalam hal penataan mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan wisata, pekerjaan maupun pendidikan. Maka dari itu setiap Unit Pelaksana Tugas (UPT) Keimigrasian di Indonesia haruslah memberikan pelayanan publik yang sifatnya terbuka serta efektif dalam rangka bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan dasar hukum dan pedoman operasional yang telah ditetapkan (Noviana, 2025).

Direktorat Jenderal Imigrasi telah berupaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Sistem ini dirancang untuk mengoptimalkan kinerja keimigrasian dengan mengintegrasikan seluruh fungsi keimigrasian baik di dalam maupun luar negeri, sehingga pelaksanaan tugas

menjadi lebih efektif, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, diperlukan model komunikasi yang tepat untuk menyampaikan kebijakan dan program kemudahan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. UPT Keimigrasian yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia telah mengambil langkah untuk mensosialisasikan program tersebut secara efektif agar masyarakat dapat memahami dan menerima perubahan yang ada. Sosialisasi yang berhasil sangat bergantung pada model komunikasi yang digunakan, mengingat perkembangan media yang semakin kompleks dan beragam (Iftitah et al., 2023).

Seharusnya komunikasi publik yang diberikan oleh instansi keimigrasian adalah sebagai penyalur informasi, yang tujuannya adalah untuk memberikan pengaruh kepada masyarakat dengan harapan informasi bisa disampaikan dengan baik kepada seluruh lapisan masyarakat (Herlina, 2015). Dalam konteks ini, organisasi harus mampu menarik perhatian khalayak sasaran agar pesan dan tujuan yang ingin disampaikan dapat tercapai dengan baik. Kompleksitas informasi dan perubahan media menuntut setiap instansi untuk merumuskan strategi komunikasi yang adaptif dan tepat guna, sehingga mampu menghadapi tantangan komunikasi di masa depan. Hal ini juga tercermin dari banyaknya penelitian yang menyoroti pentingnya strategi komunikasi dalam berbagai organisasi dan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada rumusan masalah utama, yaitu bagaimana model komunikasi yang diterapkan oleh Instansi Keimigrasian dalam mensosialisasikan pelayanan keimigrasian, serta sejauh mana efektivitas model tersebut dalam meningkatkan pemahaman masyarakat menerima informasi mengenai pelayanan keimigrasian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis model komunikasi yang digunakan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyampaian informasi, dan memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas komunikasi publik dalam pelayanan keimigrasian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kantor Imigrasi dalam memperbaiki citra dan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan pemahaman masyarakat mengenai prosedur serta kebijakan keimigrasian. Nantinya juga berdampak kepada bagaimana membangun kepercayaan antara masyarakat dengan instansi pemerintah. Dengan memperhatikan latar belakang permasalahan diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk memilih judul "Analisis Model Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Keimigrasian".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Cresswell (2023) mendefinisikan Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada eksplorasi dan pemahaman peran individu atau kelompok dalam menghadapi masalah sosial maupun kemanusiaan. Proses penelitian ini meliputi penyusunan pertanyaan penelitian yang bersifat fleksibel, pengumpulan data yang dilakukan langsung dalam konteks partisipan, serta analisis data secara induktif. Data yang terkumpul kemudian diorganisasikan ke dalam tema-tema tertentu secara parsial, dan peneliti memberikan interpretasi untuk memahami makna yang terkandung dalam data tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menjelaskan model komunikasi publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar dalam pelaksanaan pelayanan keimigrasian. Kategori penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research), yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang terjadi di lapangan. Proses penelitian deskriptif dimulai dengan identifikasi masalah, kemudian menentukan jenis informasi yang dibutuhkan, dilanjutkan dengan pengumpulan data melalui observasi, pengolahan data, dan akhirnya menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data tersebut (Anggito & Setiawan, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan dari penyelenggara (pemerintah atau aparat negara) kepada publik dengan tujuan menyampaikan informasi, membentuk opini, dan memengaruhi sikap atau perilaku masyarakat secara luas. Menurut Goldhaber, komunikasi publik merupakan suatu proses pertukaran informasi antara organisasi dengan masyarakat. Proses ini mencakup komunikasi dengan publik yang berada di dalam organisasi maupun yang berada di luar organisasi. Dalam melakukan interaksi dengan masyarakat, organisasi dapat melaksanakan komunikasi secara langsung atau melalui media. Aktivitas komunikasi publik muncul sebagai respons kebutuhan organisasi atau perusahaan untuk menjalin kerjasama serta membangun sinergi dalam berinteraksi dengan publik internal dan eksternal. Sementara itu komunikasi publik dalam konteks pemerintahan adalah sarana utama untuk menyampaikan kebijakan, program, dan layanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel (Noviana, 2025).

a. Tujuan Komunikasi Publik

Tujuan utama komunikasi publik adalah sebagai alat untuk:

- a) Menyampaikan informasi secara jelas dan akurat kepada masyarakat terkait kebijakan, program, dan layanan.
- b) Membangun dan menjaga citra positif instansi pemerintah agar masyarakat percaya dan menerima kebijakan yang dilakukan.
- c) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik untuk tercapainya pelayanan yang efektif dan responsif.
- d) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik sehingga terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat (Putu et al., 2024).

b. Peran Komunikasi Publik dalam Organisasi Pemerintahan

Dalam organisasi pemerintahan, komunikasi publik berperan vital sebagai jembatan antara kebijakan dan masyarakat. Khususnya pada pelayanan publik, komunikasi publik memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Media Sosialisasi Kebijakan dan Layanan: Komunikasi publik membantu menyampaikan berbagai program dan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif agar dapat dimanfaatkan dengan baik (Ifitah et al., 2023).
- b) Membangun Kepercayaan dan Legitimasi: Dengan komunikasi dua arah yang terbuka, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Strategi humas seperti pada Pemerintah Kabupaten Purbalingga membuktikan bahwa citra positif yang dibangun lewat komunikasi mampu meningkatkan dukungan dan partisipasi masyarakat (Afida, 2025).
- c) Menjadi Sarana Feedback dan Evaluasi: Komunikasi publik menyediakan saluran umpan balik dari masyarakat yang penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat (Yuarko et al., 2022).
- d) Memfasilitasi Pemanfaatan Teknologi Informasi: Penggunaan media digital dan e-government dalam komunikasi publik meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, seperti penerapan aplikasi M-Paspor yang dipublikasikan secara aktif lewat Cyber PR Ditjen Imigrasi (Pahlevi et al., 2025).

2. Model- Model Komunikasi

Model-model komunikasi publik memainkan peran penting dalam memahami proses penyampaian pesan dari organisasi kepada publik. Salah satu model klasik yang sering digunakan adalah model Lasswell yang menguraikan unsur komunikasi dalam bentuk pertanyaan "Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa?" (Lasswell, 1948). Model ini menekankan elemen dasar komunikasi yang struktural dan sangat berguna untuk mengefektifkan penyampaian informasi kebijakan publik melalui media massa. Di sisi lain, model Shannon-Weaver menekankan proses teknis komunikasi berupa pengiriman pesan melalui saluran dengan potensi gangguan (noise) yang bisa memengaruhi kejelasan informasi (Shannon & Weaver, 1949). Dalam konteks pelayanan publik, model ini membantu memastikan kelancaran alur komunikasi, khususnya melalui teknologi digital. Model transaksional yang memandang komunikasi sebagai proses dua arah yang dinamis mencerminkan interaksi aktif antara pengirim dan penerima pesan secara simultan, dengan memperhatikan konteks sosial dan lingkungan yang mempengaruhi proses tersebut (Barnlund, 1970).

Menariknya, model komunikasi dua arah simetris (two-way symmetrical model) yang dikembangkan oleh Grunig menjadi sangat relevan untuk pelayanan keimigrasian karena model ini menekankan dialog seimbang antara organisasi dengan publiknya (Grunig & Hunt, 1984). Model ini mendorong adanya pertukaran informasi dan umpan balik yang efektif sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan berbasis kepercayaan. Dalam praktik pelayanan keimigrasian, model ini diterapkan melalui mekanisme komunikasi yang membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun apresiasi, sekaligus instansi terbuka memberikan informasi secara transparan dan akurat. Beberapa studi mendukung penerapan model ini, seperti penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan yang menyoroti keberhasilan komunikasi dua arah dalam sosialisasi kemudahan pembuatan paspor sehingga meningkatkan pemahaman publik dan kualitas layanan (Iftitah et al., 2023). Selain itu, aktivitas Cyber PR Ditjen Imigrasi dalam publikasi aplikasi M-Paspor melalui media digital menunjukkan bagaimana interaksi dua arah memperkuat hubungan dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan keimigrasian (Permatasari & Cyntia, 2024). Implementasi teori Excellence dalam Public Relations juga menguatkan bahwa model komunikasi dua arah simetris penting untuk membangun komunikasi efektif yang responsif terhadap kebutuhan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan (Yuarko et al., 2022).

Secara keseluruhan, model komunikasi dua arah simetris memberikan kerangka kerja komunikasi yang ideal dalam konteks pelayanan publik keimigrasian, karena

menyeimbangkan dialog antara instansi dan masyarakat demi tercapainya pelayanan yang responsif dan terpercaya. Model ini tidak hanya mendukung penyampaian informasi, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat sebagai wujud kolaborasi yang berkelanjutan.

3. Teori dan Strategi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi utama dari kehadiran negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara serta sebagai indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang ideal mencakup responsivitas, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Responsivitas mengacu pada kemampuan instansi publik untuk cepat dan tepat merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat, sedangkan akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggungjawaban atas segala bentuk keputusan dan tindakan pelayanan. Transparansi memastikan bahwa setiap proses dan informasi layanan dapat diakses oleh publik secara terbuka, dan partisipasi mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam perumusan dan evaluasi kebijakan publik (Denhardt & Denhardt, 2007).

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, komunikasi memegang peran strategis sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang terencana dan terstruktur berfungsi untuk menyampaikan informasi secara jelas, mengelola ekspektasi, serta membuka ruang dialog yang konstruktif, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Strategi komunikasi dalam pelayanan publik keimigrasian mencakup penggunaan media yang tepat, keterlibatan publik dalam feedback, serta implementasi teknologi informasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas (Noviana, 2025). Studi terkait menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang responsif dan terbuka dapat meningkatkan kepercayaan publik serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan keimigrasian (Permatasari & Cyntia, 2024).

Strategi komunikasi yang efektif akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi keimigrasian. Hal ini mencakup penggunaan berbagai kanal komunikasi seperti layanan informasi langsung, website resmi, media sosial, serta aplikasi digital pelayanan. Di era digital, strategi komunikasi yang bersifat interaktif, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi semakin penting. Petugas yang mampu berkomunikasi secara terbuka, jujur, dan empatik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif serta memperkuat citra institusi (Adiwijaya, 2021).

Dengan demikian, komunikasi publik tidak lagi dianggap sebagai fungsi tambahan, melainkan sebagai bagian integral dalam manajemen pelayanan publik. Ketika komunikasi dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai demokrasi dan pelayanan, maka institusi publik seperti kantor imigrasi akan mampu membangun hubungan yang sehat dan saling percaya dengan masyarakat, serta mewujudkan layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Dwiyanto, 2006). Oleh karena itu, kebutuhan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan pendekatan komunikasi strategis menjadi suatu keharusan dalam mewujudkan pelayanan keimigrasian yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Peran Humas Pemerintah dalam Pelayanan Keimigrasian

Studi literatur mengenai praktik kehumasan di sektor pelayanan publik menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan humas dalam mengelola media, menjalin relasi dengan stakeholder, serta menggunakan pendekatan komunikasi dua arah yang partisipatif (Ardianto & Setiawan, 2011). Dalam pelayanan keimigrasian, pendekatan ini terefleksi dalam penggunaan media sosial sebagai saluran interaktif antara Kantor Imigrasi dan masyarakat, seperti menjawab pertanyaan publik, klarifikasi kebijakan, hingga menerima masukan layanan secara daring. Humas juga kerap menjadi garda depan dalam mendukung agenda reformasi birokrasi melalui penyampaian informasi yang transparan, akuntabel, dan responsif (Yuliarti, 2021).

Dengan demikian, humas dalam konteks keimigrasian bukan lagi sekadar unit pendukung administratif, melainkan aktor utama dalam membangun komunikasi strategis antara institusi dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan keimigrasian, sangat bergantung pada seberapa efektif humas mampu menjembatani kepentingan publik dengan arah kebijakan organisasi secara terbuka, komunikatif, dan profesional. Peran kehumasan (humas) dalam instansi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi, merupakan bagian yang sangat strategis untuk membangun citra positif organisasi sekaligus menjamin efektivitas komunikasi publik dalam pelayanan keimigrasian. Humas berfungsi sebagai penghubung utama antara pemerintah dan publik yang bertugas tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan, prosedur dan program layanan, tetapi juga menampung dan merespons aspirasi serta keluhan masyarakat sehingga terjadi dialog dua arah yang konstruktif dan berkelanjutan. Fungsi ini sangat penting sebagai fondasi transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Permatasari & Cyntia, 2024).

Dalam konteks praktik komunikasi di sektor pelayanan publik keimigrasian, humas pemerintah dituntut menyusun dan melaksanakan strategi komunikasi yang terencana dan terintegrasi. Strategi ini termasuk penggunaan media komunikasi tradisional dan digital yang menjangkau berbagai segmen masyarakat secara efektif. Penerapan komunikasi dua arah simetris yang berbasis pada dialog dan partisipasi aktif masyarakat terbukti mampu meningkatkan kepercayaan publik serta membangun hubungan harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Studi literatur menggarisbawahi keunggulan pendekatan ini dibandingkan komunikasi satu arah yang lebih kaku dan kurang responsive (Noviana, 2025).

Selain fungsinya sebagai corong informasi dan fasilitator komunikasi dua arah, humas pemerintah juga memiliki peranan sentral dalam manajemen krisis komunikasi. Dalam kondisi isu negatif atau adanya keluhan masyarakat, humas harus berperan sebagai ujung tombak yang menangani isu tersebut dengan pendekatan komunikatif yang profesional dan solutif. Hal ini penting agar citra instansi tetap terjaga dan pelayanan publik tidak terganggu. Penerapan teori Public Relations, khususnya Excellence Theory, memperkuat posisi humas dalam menjalankan komunikasi yang efektif, transparan, dan bersifat responsive (Putu et al., 2024).

Strategi komunikasi humas pemerintah juga berperan dalam meningkatkan citra positif instansi serta memperluas kepercayaan masyarakat melalui pemanfaatan berbagai media dan teknik komunikasi yang adaptif. Pengelolaan komunikasi yang strategis dan inovatif, seperti penggunaan media sosial dan platform digital, dapat memperkuat hubungan dengan publik, mendorong partisipasi aktif serta menyebarkan informasi pelayanan secara luas dan tepat sasaran. Keberhasilan humas dalam menjalankan fungsinya ini juga berimplikasi positif terhadap legitimasi pemerintah dan keberlanjutan pelayanan publik yang berkualitas (Afida, 2025).

5. Tinjauan Regulasi dan Kebijakan Keimigrasian

Regulasi dan kebijakan keimigrasian di Indonesia merupakan landasan hukum yang sangat krusial dalam pelaksanaan pelayanan keimigrasian. Dasar hukum utama yang mengatur pelayanan ini meliputi Undang-Undang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah, serta regulasi turunan seperti Peraturan Menteri dan Keputusan Dirjen Imigrasi. Regulasi-regulasi tersebut menetapkan standar prosedur pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat pengguna layanan, serta mekanisme administratif dalam pelayanan keimigrasian seperti pengajuan paspor, visa, dan izin tinggal. Landasan hukum ini tidak hanya memberikan

kerangka normatif, tetapi juga menjamin keteraturan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak pengguna layanan (Noviana, 2025).

Selain sebagai pondasi normatif, regulasi dan kebijakan tersebut juga berperan signifikan dalam membentuk pola komunikasi dan interaksi pelayanan keimigrasian dengan masyarakat. Pola komunikasi yang efektif harus disesuaikan dengan ketentuan aturan yang berlaku agar proses pelayanan berjalan lancar dan sesuai standar. Regulasi mengharuskan adanya mekanisme penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh pengguna layanan, yang sekaligus menjadi dasar bagi tata kelola komunikasi humas imigrasi. Dengan demikian, keberadaan regulasi mengarahkan komunikasi ke pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat (Pahlevi et al., 2025).

Secara administratif, pelaksanaan kebijakan keimigrasian juga sejalan dengan agenda nasional reformasi birokrasi, termasuk penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini menekankan pentingnya prinsip akuntabilitas, kepastian hukum, partisipasi, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, regulasi ini menjadi relevan dalam mendorong pola komunikasi pelayanan yang responsif, transparan, serta adaptif terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan (Kementerian PANRB, 2021). Setiap unit kerja layanan publik, termasuk Kantor Imigrasi, diwajibkan menyusun Maklumat Pelayanan, alur dan waktu layanan, serta menyediakan saluran pengaduan yang terintegrasi dengan sistem informasi.

Lebih jauh lagi, regulasi menuntut adanya kontinuitas evaluasi dan perbaikan pelayanan, sehingga pola komunikasi yang dibangun harus mendukung feedback loop yang konstruktif dari masyarakat pengguna layanan ke pihak imigrasi. Komunikasi yang terstruktur untuk menyerap, merespons, dan menindaklanjuti keluhan atau masukan publik menjadi bagian integral dari implementasi regulasi keimigrasian. Hal ini penting agar kebijakan dan pelayanan senantiasa dapat menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat sekaligus menjaga kredibilitas dan legitimasi instansi (Putu et al., 2024).

Lebih lanjut, kebijakan transformasi digital keimigrasian, seperti pengembangan APLIKASI M-Paspor dan Cekal Online, juga memiliki implikasi langsung terhadap pola komunikasi antara petugas keimigrasian dan masyarakat. Komunikasi tidak lagi bersifat konvensional, tetapi telah bergeser menjadi digital dan interaktif, memerlukan pendekatan baru yang memadukan aspek teknologi, pelayanan prima, dan literasi digital masyarakat (Pratama & Safitri, 2022). Dalam konteks ini, regulasi keimigrasian yang awalnya bersifat

administratif, kini juga menjadi instrumen komunikasi negara kepada masyarakatnya. Petugas tidak hanya dituntut memahami isi kebijakan, tetapi juga mampu mengartikulasikan regulasi tersebut dalam bahasa yang komunikatif, mudah dipahami, dan partisipatif.

Terakhir, keberadaan regulasi yang kuat juga mendorong penerapan strategi komunikasi yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan media komunikasi. Di era digital, kebijakan mengharuskan penggunaan media sosial, website resmi, dan aplikasi pelayanan berbasis digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan keimigrasian secara cepat dan transparan. Strategi komunikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperluas jangkauan pelayanan kepada berbagai lapisan masyarakat (Permatasari & Cyntia, 2024). Dengan demikian, regulasi dan kebijakan keimigrasian di Indonesia tidak hanya menjadi acuan teknis, tetapi juga membentuk kerangka komunikasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Kejelasan regulasi, kepastian prosedur, dan konsistensi kebijakan sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

SIMPULAN

Dalam konteks pelayanan keimigrasian, peran kehumasan pemerintah memiliki signifikansi strategis yang sangat besar dalam membangun citra institusi serta menjamin terwujudnya komunikasi dua arah yang efektif antara instansi imigrasi dengan masyarakat pengguna layanan. Melalui pengimplementasian strategi komunikasi yang terencana dan adaptif, terutama memanfaatkan media digital seperti Cyber PR, Ditjen Imigrasi mampu meningkatkan pemahaman publik terhadap layanan inovatif seperti aplikasi M-Paspor, sekaligus memperkuat partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Lebih lanjut, landasan regulasi dan kebijakan keimigrasian memberikan kerangka normatif yang mengatur prosedur, hak, dan kewajiban pengguna layanan, yang pada gilirannya memandu pola komunikasi humas agar berjalan secara transparan, akuntabel, dan responsif. Regulasi ini juga menuntut adanya evaluasi berkelanjutan dan penguatan mekanisme feedback loop yang memfasilitasi interaksi konstruktif antara masyarakat dan pemerintah, sehingga pelayanan keimigrasian dapat disesuaikan dengan kebutuhan dinamis masyarakat serta memperkuat legitimasi institusi.

Selaras dengan kemajuan teknologi informasi, strategi komunikasi humas yang inovatif dan inklusif menggunakan berbagai platform digital tidak hanya memperluas akses dan jangkauan informasi publik, tetapi juga memfasilitasi komunikasi partisipatif yang berkelanjutan. Pendekatan komunikasi yang mengintegrasikan media tradisional

dan digital mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengantisipasi dan menangani isu krisis secara efektif, serta memastikan pelayanan publik berkualitas yang responsif terhadap harapan pengguna layanan. Di samping itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi komunikasi publik dalam pelayanan keimigrasian turut mendorong keterbukaan informasi dan peningkatan efektivitas layanan, menjadikan humas sebagai ujung tombak dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat di era transformasi digital saat ini.

Dengan demikian, integrasi antara peran strategis humas, landasan regulasi yang kokoh, dan pemanfaatan strategi komunikasi adaptif yang berbasis teknologi informasi menghasilkan pelayanan keimigrasian yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga mampu membangun hubungan yang harmonis dan berkelanjutan dengan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik keimigrasian pun sangat bergantung pada sinergi tersebut yang harus terus dikembangkan melalui inovasi komunikasi dan kebijakan proaktif demi memenuhi tuntutan masyarakat modern yang semakin dinamis dan kritis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, A. (2021). Peran Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25(2), 145–160. <https://doi.org/10.22146/jsp.59745>
- Afida, W. R. (2025). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Purbalingga dalam Meningkatkan Citra Positif di Masyarakat Skripsi. Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Jejak Publisher.
- Ardianto, E., & Setiawan, A. E. (2011). Komunikasi Massa: Suatu Pengantar. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Collegepublishing.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2009). *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). *Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kemudahan*

- Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Medan. *Anthor Education and Learning Journal*, 2, 755–761.
- Kementerian PANRB. (2021). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Lasswell, H. D. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. In L. Bryson (Ed.), *The Communication of Ideas*. Institute for Religious and Social Studies.
- Noviana, K. K. (2025). Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(2), 48–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/komunikasi.v2i2.207>
- Pahlevi, R., Sondang Silitonga, M., & STIA LAN Jakarta, P. (2025). Strategi Optimalisasi Penerapan E-Government dalam Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. In *Journal Of Public Policy and Applied Administration* (Vol. 7). <https://publikadministration-un-org>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 6 Tahun 2011.
- Permatasari, S., & Cyntia, H. (2024). Aktivitas Cyber PR Humas Ditjen Imigrasi dalam Publikasi Aplikasi M-Paspor melalui Media Sosial Instagram. *Journal of Comprehensive Science*, 3. <https://databoks.katadata.co.id/>
- Pratama, R. A., & Safitri, M. (2022). Inovasi Digitalisasi Layanan Keimigrasian dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 65–78. <https://doi.org/10.24843/jan.2022.v28.i01.p06>
- Putu, I., Untung, G., Putra, U., Kadek Jelantik, S., Dirga, I. B., & Adnyana, W. (2024). Komunikasi Efektif Public Relations Dalam Meningkatkan Kinerja dan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Barat). *Samvada Jurnal Riset Komunikasi, Media Dan Public Relation*, 3, 15–28.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Yuarko, N. V., Wulandari, M. P., & Zulkarnain. (2022). 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*, 7, 18326–18341.
- Yuliarti, M. (2021). Strategi Humas Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 55–70. <https://doi.org/10.22146/jkp.67123>.