

Strategi Komunikasi Hibrida dan Pengalaman Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun

Idha Mutika Fitriani¹, Nunik Hariyani², Zulin Nurchayati³

Universitas Merdeka Madiun^{1,2,3}

Corresponding email: blueulike@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 20-08-2026

Received : 15-09-2026

Revised : 25-09-2026

Accepted : 03-10-2026

Keywords

Communication strategy;

Public service;

Applicant experience;

Passport service;

Immigration office

ABSTRACT

Quality public services require effective communication strategies so that information can be conveyed properly to service users. This study aims to analyze the public service communication strategies implemented by the Class II Non-TPI Madiun Immigration Office in passport services, explore applicant experience, and identify implementation obstacles. This study employed a qualitative approach with a single-case study design. Informants were selected using purposive sampling, consisting of three institutional representatives and one passport applicant. Data were collected through in-depth interviews, observations on 6–13 May 2026, and documentation. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The analytical framework integrated Lasswell's Model, Excellence Theory, and SERVQUAL as interpretive lenses rather than measurement instruments. The results indicate that the office implements communication strategies through a combination of direct and digital communication. Officers emphasize clear information, interpersonal adaptation, and service responsiveness. However, the applicant obtained initial information from a friend and reported difficulties with M-Paspor, parking, and reception staff friendliness. Other reported obstacles include administrative document discrepancies and limited human resources. The case suggests that access to digital information needs to be distinguished from procedural understanding, with interpersonal clarification offering a possible bridge. This exploratory interpretation is limited by the predominance of institutional informants and does not establish population-level satisfaction or a causal relationship. Practical implications include simpler procedural information, accessible assistance, and documented follow-up to applicant feedback.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright© 2026 by Author. Published by CV. Era Digital Nusantara



Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Chan et al., 2021). Kualitas

pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan prosedur administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan akses informasi, transparansi prosedur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam praktik pelayanan publik, terutama pada sektor administrasi keimigrasian yang melibatkan interaksi intensif antara petugas dan pemohon layanan.

Layanan paspor merupakan salah satu pelayanan publik yang berkaitan dengan mobilitas masyarakat untuk kepentingan pendidikan, perjalanan wisata, ibadah, dan pekerjaan di luar negeri. Direktorat Jenderal Imigrasi terus mendorong transformasi digital melalui penerapan aplikasi M-Paspor, sistem antrean daring, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan. Namun, kajian keimigrasian masih mengidentifikasi hambatan penyebaran informasi dan penggunaan aplikasi di tengah digitalisasi pelayanan (Fauzi et al., 2024; Wulandari et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh instansi penyelenggara layanan (Cho & Melisa, 2021).

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjadi lokasi penelitian ini. Instansi ini telah mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital, seperti penggunaan aplikasi M-Paspor, penyebaran informasi melalui media sosial, serta penyediaan kanal komunikasi langsung bagi masyarakat. Meskipun inovasi tersebut telah diterapkan, keterangan informan dalam penelitian ini masih menunjukkan kebutuhan penjelasan langsung dan kesulitan penggunaan M-Paspor. Kondisi tersebut menjadi dasar untuk menelaah komunikasi yang lebih adaptif dan responsif selama proses pelayanan berlangsung.

Strategi komunikasi memiliki peran penting dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga mencakup proses interaksi dua arah yang melibatkan empati, keterbukaan, bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat (Krøtel, 2021). Model komunikasi Harold D. Lasswell (1948) memetakan unsur komunikator, pesan, media, penerima, dan dampak yang dihasilkan. Sementara itu, konsep komunikasi dua arah simetris dari Grunig dan Hunt (1984), yang dikembangkan dalam kajian Excellence (Grunig et al., 2002), menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang simetris untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Kedua pendekatan tersebut dalam bahasan pelayanan publik menjadi landasan untuk memahami bagaimana strategi komunikasi dapat membangun pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat (Prokop & Tepe, 2022). Dalam penelitian ini, Lasswell digunakan untuk memetakan proses komunikasi, Excellence untuk menelaah respons organisasi terhadap

masukannya pemohon, dan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) untuk menafsirkan aspek pengalaman pelayanan yang didukung data. Titik temu ketiganya adalah proses penyampaian informasi, klarifikasi melalui interaksi, dan pengalaman pengguna. SERVQUAL tidak digunakan sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan atau sebagai dasar menyatakan seluruh dimensi kualitas layanan telah terpenuhi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan digitalisasi pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung kualitas layanan keimigrasian. Penelitian Ifitah et al. (2023) menemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan melalui strategi komunikasi yang responsif mampu membantu masyarakat memahami prosedur pembuatan paspor. Fauzi et al. (2024) mengkaji penyebaran informasi M-Paspor melalui Instagram dan menemukan bahwa jangkauan serta keterlibatan masyarakat masih menjadi tantangan. Penelitian Noviana (2025) menunjukkan bahwa komunikasi publik berbasis digital mendukung efektivitas pelayanan, sedangkan Suryani et al. (2024) menegaskan bahwa implementasi aplikasi M-Paspor menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Meskipun demikian, fokus dan pendekatan penelitian terdahulu berbeda. Ifitah et al. (2023) mengkaji sosialisasi paspor secara kualitatif deskriptif, Noviana (2025) membahas komunikasi pelayanan keimigrasian melalui Excellence Theory, sedangkan Suryani et al. (2024) menggunakan tinjauan literatur tentang implementasi M-Paspor. Kajian tersebut telah menjelaskan praktik komunikasi dan hambatan digitalisasi, sehingga kombinasi kanal digital dan tatap muka tidak diposisikan sebagai hal yang sepenuhnya baru. Celah analitis yang ditelaah dalam kasus Madiun adalah bagaimana pembagian fungsi kanal, kebutuhan klarifikasi, dan pengalaman pemohon memperlihatkan kesesuaian maupun ketegangan dengan strategi yang dinyatakan instansi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menelaah proses tersebut, bukan untuk menguji hubungan statistik antara strategi komunikasi dan kepuasan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pelayanan publik pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dengan memperhatikan pengalaman pemohon yang diwawancarai. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi bentuk strategi komunikasi yang diterapkan, mengeksplorasi pengalaman pemohon sebagai pengguna layanan, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaan komunikasi pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik berbasis digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi instansi pemerintah dalam merancang pelayanan yang lebih adaptif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kanal digital dan tatap muka digunakan dalam layanan paspor, bagaimana komunikasi interpersonal dan pengalaman pemohon berkaitan dengan praktik pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat apa yang ditemukan dalam pelaksanaannya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus tunggal (Creswell & Poth, 2024) untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun. Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, Kabupaten Madiun, Jawa Timur, karena instansi tersebut telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan, seperti aplikasi M-Paspor dan layanan jemput bola. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang meliputi petugas pelayanan (frontliner), pejabat struktural atau koordinator pelayanan, serta pemohon paspor sebagai penerima layanan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi. Wawancara melibatkan empat informan, yaitu pengelola humas, koordinator pelayanan, petugas pelayanan, dan satu pemohon paspor. Unit analisisnya adalah proses komunikasi pelayanan; kasus dibatasi pada praktik layanan di kantor yang diteliti dan observasi pada periode tersebut. Observasi berlangsung pada 6–13 Mei 2026, pada berbagai titik layanan seperti area pelayanan utama, ruang tunggu, loket, pusat informasi, serta ruang interaksi antara petugas dan pemohon. Fokus pengamatan diarahkan pada pola penyampaian informasi, bentuk komunikasi antara petugas dan masyarakat, pemanfaatan media digital sebagai sarana informasi, respons pemohon terhadap pesan layanan, serta implementasi inovasi pelayanan yang diterapkan. Instrumen yang digunakan berupa pedoman observasi yang memuat indikator komunikasi layanan, aktivitas petugas, penggunaan media, serta kondisi operasional di lokasi penelitian. Dokumentasi dihimpun melalui arsip instansi, foto aktivitas pelayanan, tangkapan layar akun media sosial resmi, serta berbagai dokumen pendukung yang relevan dengan strategi komunikasi pelayanan publik. Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini mengintegrasikan Model Lasswell (1948), Excellence Theory (Grunig & Hunt, 1984; Grunig et al., 2002), dan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) untuk menganalisis perumusan strategi komunikasi, praktik interaksi dua arah, serta pengalaman pemohon terhadap kualitas pelayanan. Ketiga kerangka digunakan sebagai lensa interpretatif, bukan untuk pengukuran hubungan atau tingkat kepuasan. Dalam penyajian analisis, keterangan petugas dibandingkan dengan pengalaman pemohon, observasi, dan dokumentasi yang tersedia. Klaim member check dan kejenuhan data tidak digunakan karena rincian pelaksanaan serta bukti pendukungnya tidak tersedia untuk dilaporkan. Pelaksanaan penelitian juga memperhatikan prinsip etika penelitian melalui pemberian informed consent kepada informan, menjaga kerahasiaan identitas, menjunjung objektivitas penelitian, serta memastikan data digunakan hanya untuk kepentingan akademik.

Pengelola humas memberikan informasi mengenai kanal dan perencanaan konten; koordinator pelayanan mengenai prosedur dan penyesuaian komunikasi; petugas pelayanan mengenai interaksi langsung dan kendala dokumen; sedangkan pemohon memberikan pengalaman penggunaan layanan. Wawancara yang dirujuk dalam hasil bertanggal 12 Mei

2026. Komposisi tiga pihak internal dan satu pemohon memberi akses pada fungsi organisasi, tetapi tidak mewakili keragaman pengalaman seluruh pengguna.

Penyajian data dikelompokkan ke dalam empat tema: penggunaan kanal komunikasi, komunikasi interpersonal dan akses informasi, pengalaman pemohon, serta hambatan pelaksanaan. Sebagai contoh pemetaan, keterangan pemohon tentang informasi dari teman ditempatkan pada kategori sumber informasi interpersonal; masukan tentang M-Paspor dan penerimaan tamu pada kategori pengalaman penggunaan layanan. Kategori tersebut kemudian dibandingkan dengan narasi petugas mengenai akses digital dan budaya 5S. Pemetaan ini merupakan penataan analitis atas uraian yang tersedia, bukan pengganti jejak pengodean transkrip. Durasi wawancara, prosedur perekaman dan transkripsi, serta rincian pelaksana pengodean tidak tersedia untuk dilaporkan. Oleh karena itu, uraian informan disajikan sebagai parafrasa dengan atribusi sumber, tanpa mengubahnya menjadi kutipan verbatim.

Hasil dan Pembahasan

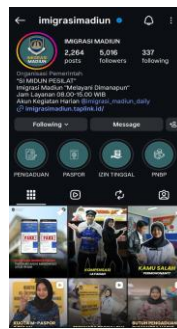
Berdasarkan data pelayanan paspor tahun 2025, jumlah permohonan paspor yang diterima mencapai 20.002 permohonan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 19.932 paspor berhasil diterbitkan, 33 permohonan ditolak, dan 37 permohonan dibatalkan oleh sistem. Data tersebut menunjukkan volume dan status penyelesaian pelayanan. Jumlah paspor terbit tidak membuktikan bahwa seluruh permohonan selesai tepat waktu karena catatan waktu mulai dan selesai tiap permohonan tidak tersedia.

Tabel 1. Data Pelayanan Paspor Tahun 2025

Status Penyelesaian	Jumlah
Paspor Terbit	19.932
Ditolak	33
Batal oleh Sistem	37
Total Permohonan	20.002

Sumber: data administratif pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, tahun 2025. Identitas rinci dokumen dan log durasi individual tidak tersedia dalam bahan analisis; angka tersebut digunakan sebagai konteks volume layanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun memiliki fasilitas pelayanan yang cukup memadai, meliputi ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan, sistem antrean elektronik, ruang informasi, serta sarana pendukung pelayanan lainnya. Di sisi lain, media sosial Instagram @imigrasimadiun dimanfaatkan secara aktif sebagai kanal komunikasi publik dengan menyajikan berbagai konten informatif dan edukatif terkait pelayanan keimigrasian. Pemanfaatan media digital tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi untuk membangun komunikasi yang lebih terbuka, mudah diakses, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. Media sosial @imigrasimadiun

Sumber: tangkapan layar akun Instagram @imigrasimadiun dalam dokumentasi penelitian. Gambar memperlihatkan kanal publikasi resmi, bukan ukuran jangkauan atau efektivitas; tanggal pengambilan tidak tercatat dalam bahan analisis.

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik yang Diterapkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dalam Layanan Paspor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun menerapkan strategi komunikasi pelayanan publik melalui dua pendekatan utama, yaitu komunikasi langsung dan komunikasi berbasis digital. Kedua pendekatan tersebut digunakan secara bersamaan untuk memperluas jangkauan informasi serta memudahkan masyarakat memperoleh akses pelayanan keimigrasian. Suharsono menjelaskan bahwa penyampaian informasi dilakukan dengan mendatangi masyarakat secara langsung melalui kegiatan di car free day (CFD), desa, dan mal pelayanan publik, serta memanfaatkan berbagai platform digital seperti Instagram, TikTok, Facebook, email, dan situs web resmi (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026).

Temuan ini menunjukkan bahwa instansi menerapkan pendekatan multi-channel communication, yaitu strategi yang mengombinasikan komunikasi tatap muka dan komunikasi digital. Strategi tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi. Rezardhi Pratama Putra juga menjelaskan bahwa pelayanan paspor telah terintegrasi dengan aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat menentukan jadwal pelayanan secara mandiri setelah melakukan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor (Rezardhi Pratama Putra, Koordinator Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Hasil observasi menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pembuatan paspor, jadwal pelayanan, dan inovasi layanan dipublikasikan secara rutin melalui akun media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun. Informasi tersebut dikemas dalam bentuk poster, video singkat, dan konten edukatif yang menyesuaikan karakteristik pengguna media sosial.

Pengelolaan konten digital juga dilakukan secara terencana melalui penyusunan content plan. Suharsono menjelaskan bahwa tim humas secara rutin melakukan diskusi untuk menentukan tema, jadwal publikasi, dan jenis konten yang relevan dengan kebutuhan masyarakat (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026).

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya berbagai inovasi pelayanan yang mendukung strategi komunikasi publik. Salah satunya ialah program layanan jemput bola yang memungkinkan petugas mendatangi masyarakat secara langsung untuk melakukan

pelayanan pembuatan paspor (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Selain itu, terdapat inovasi pelayanan berupa paspor satu hari jadi dan layanan drive-thru untuk pengambilan paspor. Sony Marudianto menjelaskan bahwa inovasi tersebut bertujuan memberikan kemudahan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa pada layanan drive-thru pemohon tidak perlu memasuki area pelayanan utama untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Kondisi tersebut menunjukkan perbedaan alur pengambilan dokumen. Namun, penelitian ini tidak memiliki pencatatan durasi atau perbandingan sebelum dan sesudah untuk menyimpulkan pengurangan waktu tunggu. Penyediaan media sosial, WhatsApp, dan pelayanan langsung membuka ruang interaksi, tetapi tidak dengan sendirinya membuktikan praktik komunikasi dua arah simetris.

Komunikasi Interpersonal dan Akses Informasi Pemohon Paspor

Media komunikasi menjadi salah satu faktor yang berperan dalam membantu masyarakat memperoleh informasi terkait pelayanan paspor. Suharsono menjelaskan bahwa Instagram merupakan media yang dinilainya paling efektif karena mampu menyampaikan informasi secara cepat, mudah dipahami, dan menjangkau masyarakat secara luas. Selain itu, WhatsApp dimanfaatkan untuk memberikan respons secara langsung kepada masyarakat (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Penilaian mengenai efektivitas tersebut merupakan pandangan informan internal; penelitian ini tidak membandingkan metrik efektivitas antarplatform.

Selain Instagram dan WhatsApp, instansi juga memanfaatkan Facebook, TikTok, email, dan situs web resmi untuk menjangkau kelompok masyarakat yang lebih beragam (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap media memiliki fungsi yang berbeda. Instagram lebih banyak digunakan untuk publikasi informasi dan edukasi pelayanan, sementara WhatsApp dimanfaatkan untuk menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi tidak bergantung pada satu media, melainkan mengoptimalkan berbagai saluran komunikasi sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Di sisi lain, penelitian menemukan bahwa sumber informasi tidak selalu berasal dari media resmi instansi. Irfandi Isnani menjelaskan bahwa dirinya memperoleh informasi mengenai layanan paspor dari teman yang sebelumnya pernah menggunakan layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun (Irfandi Isnani, Pemohon Paspor, wawancara, 12 Mei 2026). Temuan tersebut memperlihatkan jalur informasi interpersonal pada pemohon yang diwawancarai. Satu pengalaman ini tidak cukup untuk menyimpulkan pola sumber informasi atau tingkat kepercayaan seluruh pemohon.

Selain media komunikasi, komunikasi interpersonal petugas juga menjadi bagian dari pengalaman interaksi pelayanan. Sony Marudianto menjelaskan bahwa pelayanan harus dilakukan secara humanis, informatif, dan mampu menjelaskan aturan yang berlaku secara rinci (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026). Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas berupaya menciptakan suasana pelayanan yang nyaman melalui interaksi yang ramah dan komunikatif. Petugas juga menerapkan budaya 5S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun selama melayani masyarakat.

Kompetensi petugas juga menjadi perhatian dalam pelaksanaan komunikasi. Sony Marudianto menjelaskan bahwa petugas pelayanan harus memahami seluruh produk layanan keimigrasian agar dapat memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Temuan tersebut diperkuat oleh Rezardhi Pratama Putra yang menyatakan bahwa petugas perlu menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik setiap pemohon layanan (Rezardhi Pratama Putra, Koordinator Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026). Kemampuan menyesuaikan bahasa dan pendekatan komunikasi menunjukkan bahwa pelayanan publik membutuhkan fleksibilitas dalam berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki latar belakang, usia, dan tingkat pemahaman yang berbeda. Pendekatan komunikasi yang seragam berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan mengurangi efektivitas penyampaian informasi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa evaluasi pelayanan dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dan pemantauan ulasan publik yang dipublikasikan secara berkala (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Praktik tersebut menunjukkan adanya upaya instansi untuk membangun transparansi dan menjadikan umpan balik masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Pengalaman Pemohon terhadap Pelayanan Paspor

Pengalaman pelayanan ditelaah melalui uraian pemohon serta dibandingkan dengan keterangan petugas. Kepuasan tidak diukur secara statistik, sehingga hasil tidak digunakan untuk menyatakan tingkat kepuasan masyarakat. Perhatian diarahkan pada sumber informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, interaksi dengan petugas, dan fasilitas yang muncul dalam data.

Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala yang masih dirasakan oleh masyarakat. Salah satunya adalah proses pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor yang dianggap cukup rumit bagi sebagian pengguna. Selain itu, terdapat masukan mengenai keterbatasan area parkir dan perlunya peningkatan keramahan petugas pada bagian penerimaan tamu (Irfandi Isnaini, Pemohon Paspor, wawancara, 12 Mei 2026).

Suharsono menjelaskan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat dari ulasan masyarakat pada Google Review dan hasil survei kepuasan masyarakat yang dipublikasikan secara berkala (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Keterangan ini menjelaskan sumber evaluasi yang disebut informan. Skor survei, jumlah responden, periode penilaian, dan distribusi ulasan tidak tersedia untuk digunakan sebagai bukti tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan tersedianya berbagai kanal komunikasi, seperti Instagram, TikTok, Facebook, WhatsApp, situs web resmi, serta aplikasi M-Paspor. Keberagaman saluran komunikasi tersebut memberikan alternatif bagi masyarakat untuk memilih media yang sesuai dengan kebutuhannya. Di sisi lain, interaksi antara petugas dan masyarakat juga menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Sony Marudianto menjelaskan bahwa pelayanan harus dilakukan secara humanis, detail, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Kemampuan petugas dalam menyesuaikan pola komunikasi juga menjadi salah satu aspek penting. Rezardhi Pratama Putra menjelaskan bahwa petugas harus mampu membaca karakteristik pemohon dan menyesuaikan bahasa yang digunakan sesuai dengan kebutuhan

masing-masing individu (Rezardhi Pratama Putra, Koordinator Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik membutuhkan pendekatan komunikasi yang adaptif. Masyarakat yang berasal dari latar belakang usia, pendidikan, dan kemampuan literasi digital yang berbeda memerlukan pola komunikasi yang tidak dapat diseragamkan. Penyesuaian tersebut merupakan orientasi pelayanan yang dijelaskan petugas; pemahaman tiap pemohon tidak diukur secara sistematis.

Informan menyebut inovasi pelayanan, seperti layanan jemput bola, paspor satu hari jadi, drive-thru, dan program Desa Binaan, sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kendala yang Dihadapi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun masih menghadapi berbagai kendala yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kesulitan memahami informasi dan menggunakan media digital yang dilaporkan informan, ketidaksesuaian dokumen persyaratan, tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, serta tantangan dalam menjaga konsistensi inovasi pelayanan. Suharsono menjelaskan bahwa salah satu kendala yang sering ditemukan berasal dari masyarakat yang belum memahami tujuan pembuatan paspor dan prosedur pelayanan yang harus dilalui (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026).

Penelitian juga menemukan adanya kendala internal yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Suharsono menjelaskan bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan tingginya beban kerja menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Banyaknya agenda pelayanan, pengelolaan media sosial, serta pelaksanaan program inovasi berpotensi meningkatkan beban kerja petugas. Jumlah petugas dan beban kerja tidak diukur dalam penelitian ini, sehingga keterangan tersebut diperlakukan sebagai persepsi informan mengenai kapasitas organisasi. Selain itu, Sony Marudianto menjelaskan bahwa sebagian masyarakat lebih mudah memahami informasi yang disampaikan secara langsung dibandingkan membaca informasi yang tersedia melalui media digital (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Penelitian juga menemukan kendala pada aspek administrasi, khususnya ketidaksesuaian data dokumen persyaratan. Sony Marudianto menjelaskan bahwa perbedaan data pada KTP, Kartu Keluarga, dan buku nikah sering ditemukan pada pemohon lanjut usia (Sony Marudianto, Petugas Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026). Temuan tersebut diperkuat oleh Rezardhi Pratama Putra yang menyatakan bahwa dokumen yang tidak sesuai harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan (Rezardhi Pratama Putra, Koordinator Pelayanan, wawancara, 12 Mei 2026).

Penelitian ini juga menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun secara rutin melakukan evaluasi pelayanan. Suharsono menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan setiap minggu melalui laporan produksi konten dan setiap bulan melalui evaluasi yang lebih menyeluruh (Suharsono, Pengelola Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun, wawancara, 12 Mei 2026). Namun, data yang tersedia belum memperlihatkan rangkaian keluhan tertentu, keputusan perbaikan, dan hasil tindak lanjutnya.

Pembahasan

Strategi Komunikasi Pelayanan Publik yang Diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dalam Layanan Paspor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun menerapkan strategi komunikasi pelayanan publik melalui integrasi komunikasi tatap muka dan komunikasi berbasis digital. Strategi tersebut diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi langsung di car free day, desa binaan, dan mal pelayanan publik, serta melalui pemanfaatan media digital seperti Instagram, Facebook, TikTok, WhatsApp, situs web, dan aplikasi M-Paspor.

Strategi tersebut menunjukkan upaya memperluas akses komunikasi melalui berbagai saluran informasi. Penyediaan akses itu perlu dibedakan dari pemahaman pengguna, karena pesan yang telah dipublikasikan belum tentu diterima dan ditafsirkan secara seragam.

Apabila dianalisis menggunakan model komunikasi Lasswell (1948), strategi yang diterapkan dapat dipetakan melalui lima unsur komunikasi, yaitu komunikator (who), pesan (says what), saluran komunikasi (in which channel), penerima pesan (to whom), dan dampak komunikasi (with what effect). Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak semata-mata ditentukan oleh banyaknya saluran komunikasi yang digunakan.

Meskipun berbagai media digital telah tersedia, penelitian ini menunjukkan bahwa kebingungan terkait prosedur dan penggunaan aplikasi masih dilaporkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan komunikasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut dipahami oleh penerima. Perbedaan usia, pendidikan, dan pengalaman digital dapat menjadi pertimbangan interpretatif, tetapi karakteristik tersebut tidak diukur pada seluruh pemohon dalam penelitian ini.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ifitah et al. (2023) dan Noviana (2025) yang menekankan pentingnya integrasi komunikasi digital dan tatap muka dalam pelayanan keimigrasian. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberagaman media komunikasi perlu diimbangi dengan strategi edukasi yang berkelanjutan agar informasi dapat dipahami secara merata oleh seluruh kelompok masyarakat.

Selain itu, penelitian Ghanim et al. (2025) mengkaji strategi komunikasi imigrasi dalam pembentukan persepsi publik terhadap layanan paspor. Kasus Madiun menambahkan perbandingan antara orientasi komunikasi petugas dan pengalaman pemohon. Perbandingan ini bersifat kontekstual dan tidak digunakan untuk menyatakan bahwa persepsi seluruh pemohon telah berubah. Fauzi et al. (2024) dalam bahasan Kantor Imigrasi Kalianda, menemukan keterbatasan jangkauan dan keterlibatan masyarakat meskipun informasi M-Paspor telah disebarkan melalui Instagram. Kesamaan dengan kasus Madiun terletak pada jarak antara tersedianya publikasi dan pemanfaatan informasi oleh pengguna. Namun, penelitian ini tidak memiliki ukuran keterlibatan digital seperti yang dibahas dalam kajian tersebut. Karena itu, pernyataan pengelola humas bahwa Instagram paling efektif diperlakukan sebagai penilaian internal, bukan kesimpulan perbandingan kanal. Perbedaan ini penting agar efektivitas tidak ditentukan hanya berdasarkan preferensi pengelola. Krøtel (2021) menempatkan persepsi warga terhadap informasi layanan digital sebagai persoalan yang perlu diperiksa secara empiris. Dalam kasus Madiun, kebutuhan penjelasan langsung memperlihatkan bahwa penerimaan informasi dan pemahaman prosedur perlu dibedakan.

Secara interpretatif, media digital menyediakan pesan yang relatif seragam, sementara interaksi petugas memungkinkan penjelasan menanggapi masalah tertentu. Keduanya dapat saling melengkapi, tetapi data belum menelusuri perjalanan pemohon secara berurutan untuk membuktikan bahwa perpindahan kanal menghasilkan pemahaman yang lebih baik.

Pembacaan tersebut juga memberi batas pada penggunaan model Lasswell. Unsur dampak komunikasi tidak dapat diisi dengan kepuasan hanya karena kanal, pesan, dan petugas telah diidentifikasi. Respons yang tersedia dalam penelitian ini justru mencakup kebutuhan klarifikasi dan keluhan. Dengan menempatkan respons tersebut sebagai bagian dari analisis, model komunikasi digunakan untuk mempertanyakan jarak antara tujuan penyampaian pesan dan pengalaman penerima, bukan sekadar mencocokkan lima unsur dengan praktik organisasi.

Komunikasi Interpersonal dan Pengalaman Pemohon Paspor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses media, komunikasi interpersonal, dan penyesuaian penjelasan merupakan aspek yang muncul dalam uraian pengalaman pelayanan. Temuan tersebut dapat dibaca melalui konsep komunikasi dua arah simetris dari Grunig dan Hunt (1984) dan kajian Excellence oleh Grunig et al. (2002). Pendekatan ini menekankan hubungan timbal balik antara organisasi dan publik, sehingga evaluasi komunikasi perlu melihat bagaimana masukan pemohon diterima dan ditindaklanjuti.

Peluang komunikasi dua arah terlihat dari penggunaan WhatsApp, media sosial, dan pelayanan langsung yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan. Akan tetapi, tersedianya saluran interaksi belum cukup untuk menyatakan kesimetrian komunikasi. Bukti penyesuaian organisasi setelah menerima masukan pemohon belum dapat ditelusuri secara lengkap. Pengalaman pemohon yang memperoleh informasi dari teman juga menunjukkan bahwa kanal resmi bukan satu-satunya jalur akses informasi dalam kasus ini.

Komunikasi interpersonal juga menjadi aspek penting dalam pengalaman pelayanan. Sikap humanis, budaya 5S, dan kemampuan petugas menjelaskan prosedur merupakan orientasi yang dikemukakan petugas. Temuan ini sejalan dengan perhatian Prayogi et al. (2022) pada komunikasi interpersonal frontliner dalam pelayanan calon jemaah haji. Namun, masukan pemohon tentang keramahan penerima tamu memperlihatkan ketegangan antara orientasi organisasi dan pengalaman pada titik pelayanan tertentu. Ketegangan tersebut perlu dipertahankan dalam analisis sebagai bukti bahwa kualitas interaksi tidak dapat disimpulkan hanya dari pernyataan pihak penyedia layanan. Noviana (2025) membahas komunikasi dua arah, pemanfaatan teknologi, pendekatan kepada masyarakat, dan budaya partisipatif dalam pelayanan keimigrasian Jakarta Timur. Kesamaannya dengan Madiun adalah penggunaan interaksi langsung dan media digital. Perbedaannya terletak pada bukti yang dapat digunakan untuk membaca tindak lanjut organisasi: data Madiun menyebut evaluasi rutin, tetapi belum menunjukkan bagaimana masukan pemohon tertentu diubah menjadi keputusan atau pembaruan layanan. Oleh karena itu, kontribusi kasus ini bukan penegasan bahwa komunikasi simetris telah tercapai, melainkan identifikasi bagian proses dialog yang masih memerlukan bukti.

Cho dan Melisa (2021) membahas koproduksi warga dan komunikasi media sosial dalam pelayanan pemerintah kota. Perspektif tersebut membantu membedakan kesempatan bertanya dari partisipasi yang memberi masukan pada penyelenggaraan layanan. Dalam kasus Madiun, ketersediaan WhatsApp dan kanal ulasan merupakan peluang bagi pemohon

menyampaikan kebutuhan. Namun, tanpa catatan keputusan serta respons balik, peluang tersebut belum cukup untuk menunjukkan keterlibatan pengguna dalam perbaikan pelayanan. Perbedaan ini mengarahkan evaluasi pada tindakan organisasi setelah menerima pesan, bukan hanya pada keberadaan kotak pesan. Hariyani et al. (2025) meneliti keterkaitan aktivitas media sosial dengan kepercayaan terhadap berita digital dan tradisional melalui pendekatan kuantitatif. Konteks berita berbeda dari layanan paspor, sehingga hasilnya tidak dapat langsung digunakan untuk menyimpulkan bahwa kepercayaan kepada kantor imigrasi meningkat. Relevansinya di sini ialah bahwa penggunaan media dan kepercayaan memerlukan penilaian tersendiri. Pemohon yang memperoleh informasi dari teman memperlihatkan satu jalur sosial di luar publikasi resmi, tetapi tidak membuktikan bahwa ia lebih percaya pada teman atau tidak percaya pada instansi.

Peran Strategi Komunikasi dalam Pengalaman Pelayanan Paspor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pelayanan publik menjadi bagian dari pengalaman pelayanan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun. Temuan ini tidak dimaknai sebagai hubungan sebab-akibat yang terukur, melainkan sebagai penafsiran atas interaksi antara pemohon dengan instansi. Apabila dibaca melalui SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), keluhan parkir berkaitan dengan tangibles, kebutuhan penjelasan dan kepastian informasi berkaitan dengan assurance serta responsiveness, dan masukan tentang keramahan berkaitan dengan empathy. Bukti mengenai konsistensi pelayanan atau reliability masih terbatas. Pemetaan ini tidak menghasilkan skor kualitas atau kesimpulan bahwa kelima dimensi telah terpenuhi; pengalaman satu pemohon tidak mewakili tingkat kepuasan populasi.

Chan et al. (2021) memandang desain layanan elektronik melalui sejumlah persepsi layanan yang berkaitan dengan kualitas dan kepuasan. Kerangka multidimensional tersebut membantu menjelaskan mengapa satu inovasi digital tidak cukup untuk merangkul seluruh pengalaman pengguna. Pada kasus Madiun, kesulitan aplikasi, keramahan penerimaan tamu, dan parkir berada pada aspek layanan yang berbeda. Masukan mengenai salah satu aspek tidak otomatis berarti seluruh pelayanan buruk, sebagaimana jumlah paspor terbit tidak otomatis menunjukkan semua aspek dinilai baik. Penelitian ini menggunakan perbedaan tersebut untuk menjaga kesimpulan tetap sesuai dengan lingkup bukti.

Prokop dan Tepe (2022) menelaah antarmuka digital dan kepuasan dalam pelayanan publik terstandar. Berbeda dari pengujian efek antarmuka, penelitian ini membaca pengalaman layanan secara kualitatif pada satu kantor. Kesamaan perhatian pada cara pengguna berinteraksi dengan layanan tidak berarti kedua desain memiliki kekuatan inferensi yang sama. Data Madiun dapat menunjukkan persoalan yang perlu diperiksa, tetapi belum dapat menetapkan kanal mana yang lebih memuaskan, seberapa besar perbedaannya, atau apakah bantuan petugas menjadi penyebab penilaian tertentu.

Mitsui dan Tsujimoto (2025) mengkaji keterkaitan kanal hubungan masyarakat pemerintah lokal dan kepuasan warga melalui perspektif agenda-setting. Rujukan ini relevan untuk pembahasan hubungan antara kegiatan komunikasi, paparan media, dan penilaian publik, bukan sebagai bukti peningkatan kebutuhan paspor. Dalam kasus Madiun, tidak tersedia data paparan media maupun penilaian kepuasan lintas waktu. Karena itu, temuan mereka digunakan untuk menunjukkan kebutuhan membedakan aktivitas publikasi dari respons warga, tanpa memindahkan hasil korelasionalnya ke pengalaman satu pemohon.

Tjiptono dan Chandra (2019) membahas kualitas layanan, pengelolaan harapan, dan penanganan komplain sebagai aspek pengelolaan pelayanan. Dalam kasus ini, keluhan aplikasi perlu dibedakan dari keluhan perilaku petugas dan fasilitas. Penyederhanaan pesan dapat membantu menjelaskan tahapan pengajuan, tetapi tidak dapat menggantikan pembenahan fasilitas atau konsistensi keramahan. Implikasi praktisnya adalah penanganan masalah sesuai sumbernya: klarifikasi informasi untuk kebingungan prosedur, penguatan perilaku pelayanan untuk interaksi yang kurang ramah, dan tindak lanjut pengelola fasilitas untuk masukan mengenai parkir.

Kendala yang Dihadapi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi pelayanan publik masih menghadapi kendala internal dan eksternal. Kendala internal berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja yang dilaporkan petugas. Sementara itu, kendala eksternal meliputi kesulitan memahami informasi digital, ketidaksesuaian dokumen administrasi, dan harapan terhadap proses yang cepat. Ketika pemohon harus memperbaiki dokumen, penjelasan mengenai alasan dan tahapan perbaikan menjadi penting. Namun, penelitian ini tidak mengukur harapan pengguna atau durasi proses, sehingga kesenjangan antara harapan dan pengalaman diposisikan sebagai kemungkinan penjelasan, bukan hasil pengujian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya perlu menyediakan media komunikasi, tetapi juga memastikan tersedianya bantuan untuk memahami prosedur. Penelitian ini menemukan bahwa menurut petugas, sebagian pemohon lebih mudah menerima penjelasan langsung dibandingkan membaca informasi digital. Kondisi ini sejalan dengan perhatian Suryani et al. (2024) dan Pahlevi et al. (2025) terhadap tantangan implementasi pelayanan digital. Evaluasi tidak hanya perlu berfokus pada jumlah inovasi atau konten yang diproduksi, tetapi juga pada kesulitan yang dialami pengguna serta tindak lanjutnya. Rekomendasi ini tidak mengandaikan bahwa mekanisme tersebut telah diterapkan dan terbukti berhasil di lokasi penelitian.

Wulandari et al. (2023) membahas kualitas pengurusan paspor melalui M-Paspor di Surabaya dan melaporkan persoalan teknis aplikasi. Perbandingan ini menegaskan pentingnya membedakan hambatan teknis dari kesulitan pemahaman pengguna. Keluhan M-Paspor dalam data Madiun belum cukup terperinci untuk menetapkan penyebabnya sebagai gangguan server, desain antarmuka, literasi digital, atau gabungan beberapa faktor. Menyebut seluruh kesulitan sebagai literasi digital rendah akan terlalu cepat menyalahkan pengguna dan mengabaikan kemungkinan masalah pada sistem atau penyampaian informasi.

Pahlevi et al. (2025) menunjukkan bahwa optimalisasi M-Paspor berkaitan dengan komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Kesamaan dengan kasus Madiun terletak pada keterangan mengenai keterbatasan kapasitas petugas yang harus menjalankan pelayanan dan komunikasi. Akan tetapi, penelitian ini tidak mengukur pembagian waktu atau rasio petugas terhadap pemohon, sehingga tidak menyimpulkan adanya kelebihan beban kerja secara objektif. Implikasi yang dapat dirumuskan adalah perlunya mengevaluasi pembagian tugas, menjaga pembaruan informasi, dan memastikan kanal bantuan tetap dapat diakses pada tahap ketika pemohon membutuhkan klarifikasi.

Dari integrasi temuan tersebut, kontribusi kontekstual penelitian dirumuskan sebagai proposisi eksploratif: pada pelayanan paspor dengan kanal digital dan tatap muka, akses

informasi berpotensi berlanjut menjadi pemahaman prosedur apabila tersedia klarifikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses ini dapat dibatasi oleh persoalan aplikasi, kesesuaian dokumen, interaksi petugas, dan kapasitas organisasi. Proposisi tersebut merupakan penafsiran dari pembagian fungsi kanal serta perbedaan keterangan petugas dan pemohon; ia belum menjadi mekanisme sebab-akibat yang teruji.

Secara operasional, instansi dapat mengembangkan panduan M-Paspor bertahap, daftar pemeriksaan dokumen, dan rujukan jawaban yang konsisten antarkanal. Bantuan langsung perlu ditawarkan berdasarkan kebutuhan pengguna, bukan hanya perkiraan kemampuan dari usia. Evaluasi umpan balik dapat mencatat masalah, unit penanggung jawab, tindakan, dan konfirmasi penyelesaian kepada pemohon. Indikator komunikasi, durasi proses, dan penilaian pengalaman pengguna perlu dipisahkan agar jumlah paspor terbit tidak digunakan sebagai ukuran tunggal keberhasilan komunikasi.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pelayanan publik pada layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Madiun mencakup pemanfaatan media digital serta komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi tatap muka dan digital digunakan secara bersamaan untuk menyediakan informasi serta penjelasan kepada pemohon, meskipun masih terdapat tantangan berupa kesenjangan literasi digital dan perbedaan kemampuan masyarakat dalam memahami informasi pelayanan. Kontribusi kontekstual penelitian terletak pada pembedaan antara akses informasi, kebutuhan klarifikasi prosedur, dan pengalaman pemohon yang tidak selalu sejalan dengan orientasi pelayanan instansi. Secara teoritis, Model Lasswell, Excellence Theory, dan SERVQUAL digunakan sebagai lensa untuk menafsirkan keterkaitan proses tersebut. Temuan tidak membuktikan hubungan sebab-akibat, pemenuhan seluruh dimensi kualitas, atau tingkat kepuasan seluruh pemohon. Implikasi praktisnya adalah penyederhanaan informasi M-Paspor, bantuan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, konsistensi penjelasan frontliner, dan tindak lanjut masukan yang terdokumentasi. Penelitian ini terbatas pada empat informan dengan dominasi tiga pihak internal dan satu pemohon, satu lokasi, serta observasi 6–13 Mei 2026. Rincian durasi wawancara, pengodean transkrip, dokumentasi member check, dan pengukuran kepuasan tidak tersedia. Karena itu, interpretasi bersifat eksploratif dan tidak digeneralisasi pada seluruh pemohon. Penelitian lanjutan dapat memperluas variasi pengalaman pengguna dan menelusuri tindak lanjut keluhan sepanjang proses pelayanan.

Declarations

Statement on the Use of Artificial Intelligence. Declares whether or not AI was used in the article.

Author contribution statement. Describes the contribution of each author to the conduct of the research and the preparation of the article, in accordance with the conventions of the specific field of study.

Funding statement. Lists funding sources and grant numbers, if applicable, or states that no funding was received.

Conflict of interest. Discloses the presence or absence of any conflicts of interest regarding the publication of the article.

Daftar Pustaka

- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Cho, W., & Melisa, W. D. (2021). Citizen coproduction and social media communication: Delivering a municipal government's urban services through digital participation. *Administrative Sciences*, 11(2), 51–59. <https://doi.org/10.3390/admsci11020059>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fauzi, Y., Maulidia, H., Firlana, H., & Priyatno, M. B. (2024). Mendorong digitalisasi layanan paspor: Efektivitas strategi media sosial di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. *Jurnal Visi Komunikasi*, 23(2), 152–161. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/viskom/article/view/30341>
- Ghanim, M. H., Mastur, A. S. R., & Priyatno, M. B. (2025). Strategi komunikasi imigrasi dalam membangun persepsi publik terhadap layanan paspor di era digital. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1470–1478. <https://doi.org/10.37481/jmh.v5i3.1643>
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Grunig, L. A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (2002). *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*. Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.4324/9781410606617>
- Hariyani, N., Jayadi, J., & Azzahra, A. C. (2025). Social media activity and trust in digital vs. traditional news: A quantitative analysis. *INJECT (Interdisciplinary Journal of Communication)*, 10(1), 297–320. <https://doi.org/10.18326/inject.v10i1.4380>
- Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). Strategi komunikasi dalam sosialisasi kemudahan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. *ANTHOR: Education and Learning Journal*, 2(6), 755–761. <https://doi.org/10.31004/anthor.v2i6.272>
- Krøtel, S. M. L. (2021). Digital communication of public service information and its effect on citizens' perception of received information. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 132–145. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (pp. 37–51). Harper & Brothers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mitsui, Y., & Tsujimoto, A. (2025). The relationship between local government PR channels and citizen satisfaction: Agenda-setting function of local government PR channels. *Corporate Communication Studies*, 29, 21–36. https://doi.org/10.34608/kohokenkyu.29.0_21
- 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/10.62383/komunikasi.v2i2.207>

- Pahlevi, R., Silitonga, M. S., & Hamka. (2025). Strategi optimalisasi penerapan e-government dalam kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Jakarta Pusat. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 7(1), 1–26. <https://doi.org/10.32834/jplan.v7i1.870>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prayogi, H. S., Hariyani, N., & Nurchayati, Z. (2022). Strategi komunikasi interpersonal frontliner dalam melayani calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun. *SOSIAL: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 23(2), 8–13. <https://doi.org/10.33319/sos.v23i2.116>
- Prokop, C., & Tepe, M. (2022). Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services. *Public Administration*, 100(2), 427–443. <https://doi.org/10.1111/padm.12739>
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature review: Implementasi aplikasi M-Paspor dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik. *Jurnal Niara*, 16(3), 459–466. <https://doi.org/10.31849/niara.v16i3.18199>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction* (Edisi ke-5). Andi.
- Wulandari, F. A., Ismail, & Prasetyowati, T. (2023). Analisa kualitas pelayanan pengurusan paspor melalui M-Paspor dalam rangka penyederhanaan layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 7(3), 804–808. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i3.2023.804-808>