

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik dengan Pespektif *Excellence Theory* melalui Model *Two-Way Symmetrical*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe telah menerapkan empat konsep *Two-Way Symmetrical*, yaitu dengan membangun komunikasi dua arah melalui berbagai media komunikasi, menciptakan kesamaan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan mekanisme pelayanan, memanfaatkan umpan balik sebagai dasar evaluasi perbaikan pelayanan, serta menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan kebutuhan masyarakat. Komunikasi tersebut dilakukan melalui berbagai media, yaitu media sosial dan media konvesional. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi kepada masyarakat, tetapi juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, masukan dan saran. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan Kantor Imigrasi telah menjadi bagian upaya dalam memberikan informasi pelayanan yang lebih jelas dan transparan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Transparansi, Pelayanan Publik, *Two-Way Symmetrical*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategies of the Lhokseumawe Class II TPI Immigration Office in enhancing the transparency of public services from the perspective of Excellence Theory through the Two-Way Symmetrical Model. This study employs a qualitative approach using descriptive methods. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the communication strategies of the Class II TPI Immigration Office in Lhokseumawe have implemented four concepts of the Two-Way Symmetrical Model, namely by establishing two-way communication through various communication media, creating a shared understanding among the public regarding information and service mechanisms, utilizing feedback as the basis for evaluating service improvements, and balancing organizational interests with the needs of the public. This communication is carried out through various media, namely social media and conventional media. The conclusion of this study indicates that the communication strategy of the Class II TPI Immigration Office in Lhokseumawe not only focuses on conveying information to the public but also provides a platform for the public to voice questions, complaints, and feedback. Thus, the communication conducted by the Immigration Office with the public has become part of the effort to provide clearer and more transparent service information

Keywords : *Communication Strategy, Transparency, Public Service, Two-Way Symmetrical*