

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, disertai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, mendorong setiap instansi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyediaan informasi yang terbuka, akses layanan yang mudah, serta prosedur pelayanan yang jelas menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang melayani kebutuhan keimigrasian di wilayah Kota Lhokseumawe dan sekitarnya. Di era digital saat ini, masyarakat tidak hanya menginginkan layanan yang cepat dan mudah, tetapi juga mengharapkan adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan mekanisme pelayanan yang jelas. Dalam hal ini dapat membantu mengurangi kesalahpahaman, ketidakpastian, serta kemungkinan terjadinya praktik-praktik merugikan yang dapat membahayakan masyarakat. Dengan demikian, transparansi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi pemerintah.

Keimigrasian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian merupakan penyelenggaraan urusan yang berkaitan dengan lalu lintas orang yang masuk maupun keluar wilayah Indonesia beserta pengawasannya sebagai upaya menjaga kedaulatan negara. Dalam

pelaksanaannya, salah satu layanan keimigrasian yang paling sering dimanfaatkan dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat adalah pelayanan penerbitan paspor (Setiawan et al., 2024). Dalam perkembangannya, Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan transformasi digital dengan menerapkan aplikasi M-Paspor, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor secara online. Sistem ini diharapkan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi antrean panjang di Kantor Imigrasi (Maritza & Andriyus, 2024)

Penggunaan sistem digital dalam pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Akan tetapi, implementasi sistem tersebut masih menghadapi kendala karena tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital dan kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi. Masih ada sebagian masyarakat, terutama masyarakat yang memiliki literasi digital terbatas, atau masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi online, sehingga mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran melalui aplikasi *M-Paspor* (Tampubolon et al., 2024). Perubahan sistem pelayanan dari konvensional menuju digital tidak hanya menuntut kesiapan teknologi, tetapi juga menuntut adanya strategi komunikasi yang mampu membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan baru.

Kondisi tersebut sejalan dengan hasil pengamatan awal yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, masih ditemukan berbagai permasalahan khususnya pada pelayanan pembuatan paspor. Salah satu permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu kurangnya pemahaman terkait alur dan prosedur pelayanan dalam pembuatan paspor saat ini, yang mengharuskan

pemohon melakukan pendaftaran pada antrean secara online melalui aplikasi *M-Paspor* sebelum datang ke kantor Imigrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang disediakan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Akibatnya, sebagian masyarakat mengalami kebingungan dalam mengurus dokumen secara mandiri. Meskipun, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe telah menyediakan berbagai kanal informasi digital, termasuk melalui media sosial dan papan pengumuman. Namun, di lapangan masih ditemui fenomena adanya dugaan percaloan yang mengindikasikan adanya kesenjangan informasi di tengah masyarakat.

Fenomena tersebut muncul dengan adanya pemberitaan yang diterbitkan oleh media Satupena.co.id pada 24 Oktober 2025, yang mengungkapkan adanya keluhan masyarakat mengenai dugaan percaloan, kurangnya transparansi pelayanan, serta munculnya biaya diluar ketentuan resmi dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe. Pemberitaan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan sehingga bergantung pada pihak tertentu dalam mengurus dokumen keimigrasian.

Permasalahan tersebut mengidentifikasi bahwa strategi komunikasi yang diterapkan belum sepenuhnya optimal dalam mendukung transparansi pelayanan publik. Jika kondisi ini tidak segera ditangani, maka dapat berpotensi pada kesalahpahaman, keluhan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi, serta menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang diterapkan oleh instansi penyedia layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi layanan kepada masyarakat.

Gambar 1. 1
Berita Artikel Satupena.co.id



Sumber :Cuplikan Artikel Berita Satupena.co.id

Upaya mewujudkan transparansi pelayanan publik tidak dapat berjalan tanpa didukung oleh strategi komunikasi yang efektif. Komunikasi menjadi sarana utama antara instansi pemerintah dan masyarakat, karena melalui komunikasi yang baik, informasi layanan dapat tersampaikan secara akurat, tepat sasaran dan mudah dipahami. Semakin intensif dan terkelola komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, maka akan terbentuk kerja sama yang semakin baik dalam pencapaian tujuan organisasi (Shakira et al., 2024). Oleh karena itu, strategi komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang perlu dikaji untuk mengetahui bagaimana suatu instansi membangun hubungan komunikasi yang mampu menciptakan transparansi pelayanan publik.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Octavia dkk (2025) mengungkapkan bahwa strategi komunikasi yang melibatkan masyarakat secara

aktif mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan pelayanan publik melalui pendekatan komunikasi partisipatif. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap suatu kebijakan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dilakukan oleh instansi.

Kajian komparatif yang dilakukan oleh Daud et al, (2025) mengenai transparansi pelayanan publik di era digital mengungkapkan bahwa keterbukaan informasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, namun keberhasilan implementasinya sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana teknologi, dan efektivitas kepada masyarakat.

Urgensi penelitian ini juga berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan wajib memberikan pelayanan berkualitas dan mudah diakses serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat (Wiranata & Kristhy, 2021). Selain itu, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang akurat, benar, dan mudah diakses oleh masyarakat (Yuono, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan merupakan tanggungjawab yang harus dipenuhi oleh seluruh instansi pemerintah, termasuk Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa transparansi pelayanan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi yang efektif sehingga informasi pelayanan dapat dipahami oleh

masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana **Strategi Komunikasi Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada meneliti strategi komunikasi yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian harus memiliki tujuan yang jelas agar penelitian ini mempunyai sasaran yang tepat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dibidang Ilmu Komunikasi
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait strategi komunikasi instansi pemerintah dalam konteks pelayanan publik.

3. Memperluas literatur strategi komunikasi, transparansi, dan kepercayaan publik di sektor Keimigrasian.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan transparansi layanan.
2. Menjadi pedoman bagi instansi pemerintah lain dalam memperkuat kepercayaan publik.
3. Menjadi referensi akademik bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh dalam kajian ilmu komunikasi dan pelayanan publik.