ANTHOR
Education and Learning Journal
Terbit Online pada Website: https://anthor.org/index.php/anthor
Volume 2 Nomor 6 Tahun 2023, Halaman 755 - 761

First Received: 18 Juli 2023 Final Proof Received: 04 Agustus 2023

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM SOSIALISASI KEMUDAHAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MEDAN

Azalika Iftitah[1], Jufri Naldo[2], M. Nasihudin Ali[3]
Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

azalikaiftitah8@gmail.com[1]

Info Artikel

Kata Kunci:
Strategi komunikasi, Imigrasi, Paspor.

Abstrak

Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada dalam naungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia sebagai organisasi publik memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pembuaan paspor, namun masih ada beberapa pengaduan dari masyarakat serta permasalahan dalam pembuatan paspor. Oleh karena itu penting untuk dilakukannya strategi komunikasi dalam sosialisasi untuk mengetahui cara pembuatan paspor bagi warga negara Indonesia. Adapun permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana program dan strategi komunikasi dalam sosialisasi pembuatan paspor yang dapat diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat program dan strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pembuatan paspor.

Keywords:
Communication strategy, Immigration, Passport.

Abstract

The Directorate General of Immigration which is under the auspices of the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia as a public organization has an obligation to provide public services to the community. Various attempts have been made to provide the best service in passport processing, but there are still a number of complaints from the public and problems in passport processing. Therefore it is important to carry out a communication strategy in socialization to find out how to make passports for Indonesian citizens. The problems discussed in this study are how the communication programs and strategies in the socialization of making passports can be applied by the Medan Class 1 Immigration Office. The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study are that there are programs and strategies in an effort to improve the quality of making passports.

Corresponding Author:
Azalika Iftitah
Ilmu Komunikasi, FIS, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Sumatra Utara Indonesia:
azalikaiftitah8@gmail.com

Copyright © 2023 Azalika Iftitah, Jufri Naldo, M. Nasihudin Ali
*This work is licensed under **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)***

PENDAHULUAN

Pada masa saat ini, dengan perkembangan teknologi serta kemajuan era, telah mengubah gaya hidup manusia menjadi lebih modern serta serba efisien. Dunia menjadi tidak luas karena hubungan dan lalu lintas dengan semua benua dan semua negara dapat dijalankan dengan cepat berkat kemajuan dibidang teknologi komunikasi dan transportasi. Lebih lagi, bertambahnya jumlah penduduk mendorong manusia mencari daerah-daerah baru untuk memulai penghidupan baru, sehingga mobilitas manusia baik antar daerah dan antar negara pun semakin meningkat.

Tingginya mobilitas antar negara menuntut imigrasi sebagai instansi pelayanan publik yang menangani hal ini harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut data terbaru dari Keimigrasian TPI Kelas I Medan, jumlah Warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI) yang melakukan perjalanan ke luar negeri terus meningkat. Data kepergian WNI ke luar

negeri pada bulan April 2022 sebanyak 1.743 orang dan WNA 290 orang. Sedangkan data di bulan Oktober 2022 meningkat, yaitu kepergian WNI ke luar negeri sebanyak 60.260 orang dan WNA 9.679 orang. Wilbur Schramm menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil, apabila pesan yang disampaikan komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), Selanjutnya komunikator harus mengirimkan pesan melalui media yang efisien dalam mencapai khalayak sasaran. (Effendy, 2005) Untuk itu komunikator harus mengerti dan mengenal bagaimana karakteristik khalayaknya. (Arifin, 2003).

Dari data tersebut bisa dilihat, bahwa mobilitas manusia antar negara berdampak pada meningkatnya permintaan dalam pembuatan identitas seseorang yang diperlukan untuk berpergian ke dan atau menetap di luar negeri, seperti Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor, Ijin Tinggal, Status Keimigrasian, dan sebagainya. Hal ini menyebabkan adanya tuntutan peningkatan pelayanan dari keimigrasian seiring dengan bertambahnya tingkat kesadaran hukum serta pengetahuan pengguna jasa keimigrasian. Selain permintaan pembuatan paspor yang terus bertambah banyak seiring tingginya mobilitas antar negara, masyarakat juga sering mengeluhkan tahapan pembuatan paspor yang selama ini dinilai rumit dan lama. Semua korban mengungkapkan persoalan-persoalan tersebut yang kerap muncul terkait semakin meningkanya pembuatan paspor. (Rahayu Grahadyastiti, 2012). Strategi dalam komunikasi adalah cara mengatur pelaksanaan oprasi komunikasi agar berhasil. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*magement*) untuk mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik oprasionalnya. (Yusuf Zainal Abidin, 2015). Efek dalam komunikasi adalah perubahan yang terjadi pada penerima pesan (komunikan atau khalayak), sebagai akibat pesan yang diterima baik langsung maupun tidak langsung atau menggunakan media massa jika perubahan tersebut sudah sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikasi itu disebut efektif." (Ditha Prasanti, 2017).

Mendapatkan paspor dengan cepat dan mudah tanpa perlu antri dan menunggu lama dengan menggunakan calo tentu saja akan memakan biaya yang lebih tinggi dari pembuatan paspor dengan mengikuti prosedur yang sudah ada. Namun demikian, dengan alasan kebutuhan yang mendesak dan keinginan untuk mendapatkan paspor dengan waktu yang singkat dan cepat, serta tidak mau mengikuti prosedur pembuatan yang berbelit-belit, membuat sistem percaloan dan relasi ini semakin mengakar dan membudaya di kantor Imigrasi. Kondisi seperti ini membuat pembenahan di bidang pelayanan terutama pembuatan paspor di kantor Imigrasi menjadi sangat relevan dan perlu untuk dilakukan. Menyadari hal itu, kantor Imigrasi membuat berbagai program dan kebijakan untuk meningkatkan kemudahan dalam pelayanan pembuatan paspor. Beragam perbaikan telah dilakukan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui pengembangunan kesisteman dan infrastruktur teknologinya demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik serta mengurangi peluang penyalahgunaan oleh petugas pemberi layanan (Mulyana, 2008).

Salah satu bentuk transparansi dan akuntabilitas yang ditingkatkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi adalah dengan membangun Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), yang tujuannya adalah untuk mencapai optimalisasi kinerja keimigrasian melalui SIMKIM, pelaksanaan fungsi keimigrasian akan menjadi efektif, efisien dan profesional karena sistem ini mampu mengintegrasikan seluruh fungsi keimigrasian baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Namun demikian, mengingat permasalahan seperti yang telah disebutkan di atas sudah berlangsung lama dan membudaya, maka tidak mudah bagi kantor Imigrasi Medan mengubah pandangan masyarakat yang terlanjur beranggapan bahwa pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi itu lama, berbelit-belit dan adanya pungli atau calo. Maka sangat diperlukan strategi khusus bagi kantor Imigrasi untuk menyampaikan berbagai kebijakan dan program dalam kemudahan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan.

Penerapan program atau kebijakan yang tersebut harus disosialisasikan agar masyarakat dapat mengetahuinya. Diperlukan strategi yang tepat dalam sosialisasi program kebijakan tersebut. Penelitian ini akan memfokuskan pada strategi komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan dalam mensosialisasikan program dan kebijakan dalam kemudahan pembuatan paspor. Diharapkan dengan strategi yang tepat, sosialisasi dapat terlaksana dan tersampaikan dengan baik, sehingga pandangan negatif masyarakat tentang pelayanan pembuatan paspor yang selama ini dianggap sulit dapat berubah. Pada umumnya, strategi komunikasi penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan karena setiap perusahaan atau instansi pasti dibangun dengan adanya tujuan tertentu. Lebih lagi model komunikasi saat ini berkembang cepat dan kompleks. Banyaknya informasi dari berbagai media membuat organisasi atau perusahaan manapun harus dihadapkan pada tantangan besar dalam mencoba menarik perhatian demi tercapainya misi, pesan dan tujuan mereka. Pada masa ini tidak ada lagi masyarakat umum, yang ada hanya khalayak tertentu yang menjadi sasaran atau target suatu instansi atau perusahaan. Semakin kompleksnya berbagai perkembangan akibat *new media* menuntut setiap organisasi, instansi atau perusahaan membuat strategi khusus dalam menghadapi segala tantangan di masa yang akan datang. Inilah yang membuat

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

strategi komunikasi penting untuk dirumuskan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya penelitian mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat mendeskripsikan suatu fenomena. Sehingga hasil penelitian ini nantinya bersifat deskriptif kualitatif dan tidak bermaksud menguji suatu hipotesa. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, karena jika data yang dikumpulkan sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Penelitian deskriptif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: diawali masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi, pengolahan data dan menarik kesimpulan (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan yang terletak di Jalan Gatot Subroto KM. 6,2 No. 268 A, Kecamatan Medan Helvetia, Sumatera Utara. Sementara, waktu penelitian ini dilakukan dalam waktu satu bulan. Yaitu mulai dari tanggal 16 Desember 2022 sampai 15 Januari 2023. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh melalui kata-kata dan tindakan dari para pegawai yang diwawancarai dan diamati oleh peneliti saat mereka sedang melalukan tugasnya dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, wawancara dan observasi secara langsung di lokasi penelitian (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program dan Kebijakan dalam Kemudahan Pembuatan Paspor.

Pemerintah sebagai penyelenggara Negara berkewajiban untuk meningkatkan kesejahteraan masyakarat. Salah satu caranya dengan mengedepankan kepentingan publik yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus atau perlu adanya suatu pelayanan. Imigrasi sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan jasa keimigrasian juga tidak lepas dari tugasnya dalam menyelenggarakan kepentingan umum termasuk salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan paspor. Paspor saat ini sudah menjadi suatu kebutuhan bagi Sebagian besar masyarakat. Era globalisasi telah menyempitkan batas-batas antarnegara sehingga mobilitas semakin meningkat, akibatnya permintaan masyakarat terhadap paspor juga semakin tinggi.

Hingga saat ini dalam prakteknya di Imigrasi terutama dalam pelayanan pembuatan paspor masih ditemukan adanya beberapa keluhan seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak jelas, terjadinya praktek pungutan liar (pungli), adanya praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang serta panjangnya birokrasi. Hal ini juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Teknologi Informasi Keimigrasi berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti: "*Karena Imigrasi bergerak di bidang pelayanan publik jadi tentunya kualitas pelayanan dan kinerja kami akan selalu dinilai dan diawasi masyarakat yang memang berhubungan dengan kami. Jadi, kami tetap mendengar keluhan masyarakat. Permasalahan jasa itu memang ada dan kita gak diam saja. Selain itu keluhan-keluhan seperti prosedur pembuatan paspor yang kata berbelit-belit, lama, dll memang dulunya ada, Namun kita terus dan selalu melakukan perbaikan untuk permasalahan tersebut."* (Ganendra, Kasi Tek. Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas I TPI Medan).

Perilaku dan kebiasaan masyarakat juga menjadi salah satu penyebab timbulnya berbagai keluhan terhadap pelayanan pembuatan paspor. Sikap masyarakat cenderung ingin yang cepat, instan dan mudah. Padahal dalam melaksanakan tugasnya Imigrasi mengacu pada SOP (Standar Operasinaol Prosedur) yang harus ditaati termasuk dalam pelayanan pembuatan paspor yang juga mempunyai alur yang harus ditaati. Imigrasi yang juga memiliki fungsi pelayanan publik tentunya tanggap atas permasalahan tersebut sehingga merumuskan beberapa kebijakan dan program baru berkaitan dengan pelayanan pembuatan paspor. Penerapan kebijakan serta program tersebut bertujuan untuk memberikan kapasitas waktu, yaitu pelaksanaan paspor dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang tepat dan cepat, menghilangkan prosedur yang berbelit-belit, menghilangkan calo dan praktek pungtan liar, mengurai panjangnya birokrasi dalam pengurusan paspor itu sendiri, serta mewujudkan transparasi dan akuntabilitas pelayanan paspor.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan sebelumnya hanya menggunakan kebijakan pimpinan sebagai pedoman, namun sekarang sudah memilik SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai standar pelayanan yang digunakan dalam pembuatan paspor. Dengan adanya SOP tersebut, maka petugas pelayanan memiliki

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

target-target pencaipaian serta aturan-aturan pasti, termasuk tentang aturan pelaksanaan program dan kebijakan yang dijalankan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi banyak perbaikan yang berkaitan pada kebijakan dan pelayanan dan pembuatan paspor. Imigrasi telah membuat beberapa program untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat paspor. Dengan adanya program tersebut, pembuatan paspor saat ini jauh lebih mudah jika dibandingkan dengan dulu, program tersebut berkaitan dengan cara masyarakat mendapatkan paspor, yakni yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan berkaitan dengan pembuatan paspor:

1. Paspor Langsung

Pembuatan paspor secara datang langsung (*walk-in*) merupakan cara yang paling manual. Permohonan *walk-in* hanya ditujukan untuk pemohon usia lanjut, sakit keras, penyandang disabilitas, wanita hamil dan bayi dengan usia 3 tahun ke bawah. Pemohon paspor langsung datang ke kantor Imigrasi dengan membawa persyaratan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran/ijazah/buku nikah, serta surat rekomendasi dari instansi terkait jika diperlukan, semua difotocopy masing-masing dalam satu lembar kertas A4.

2. Paspor Online

Paspor online atau sekarang lebih dikenal dengan sebutan M-Paspor. M-Paspor merupakan pengganti aplikasi pendaftaran antrean paspor online (APAPO). Aplikasi M-Paspor menjadikan pembuatan paspor menjadi lebih transparan, akuntabel dan cepat. Dari segi waktu, pengambilan nomor antrean untuk pembuatan paspor melalui online lebih efektif dan efesien. Sebelum datang ke kantor Imigrasi, pemohon paspor terlebih dulu melakukan pra permohonan lewat situs resmi Imigrasi atau dari aplikasi yang di *download* melalui *smartphone* yaitu M-Paspor/APAPO. Memalui aplikasi ini masyarakat menjadi lebih mudah untuk menentukan hari dan mengambilan nomor antrean serta tidak antri untuk membuat paspor di kantor Imigrasi. Meskipun pendaftaran online ini masih membutuhkan kedatangan pemohon paspor ke kantor Imigrasi untuk foto dan wawancara, setidaknya cara ini lebih menghemat waktu.

Sebelum membuat paspor secara online pemohon paspor harus mempersiaokan dokumen-dokumen yang diperlukan saat akan mengajukan paspor online ini. Dokumen-dokumen tersebut harus berbentuk softcopy untuk di upload dalam aplikasi M-Paspor. Setelah mengambil nomor antrean dan mendaftar secara online, pemohon di haruskan datang ke kantor imigrasi yang telah dipilih untuk melakukan foto, wawancara dan verifikasi kembali data yang di upload.

3. Eazy Passport

Direktorat jenderal Imigrasi terus berinovasi dalam mengeluarkan kebijakan, salah satunya dengan mengadakan layanan *Eazy Passport*. *Eazy Passport* diterbitkan pada tanggal 30 Juni 2020. Layanan ini merupakan sebuah inovasi dalam pemberian layanan yang diciptakan Direktorat Jenderal Imigrasi pada pelayanan pembuatan dokumen perjalanan bagi WNI dan sebagai upaya untuk meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Pelayanan *Eazy Passport* adalah pelayanan permohonan paspor yang dilaksanakan di luar kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Program ini dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan untuk meningkatkan pelayanan paspor kepada masyarakat. Adapun persyaratan *Eazy Passport* sebagai berikut:

a. Pelayanan *Eazy Passport* dapat melayani 20 – 50 pemohon per hari dalam satu tempat;
b. Keluarga dari para pegawai di lingkungan Perkantoran Pemerintah/ TNI/ POLRI/BUMN/BUMD/Swasta dan institusi pendidikan dapat mengajukan paspor dalam pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport*;
c. Pelayanan *Eazy Passport* hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak melayani penggantian paspor karena hilang atau rusak;
d. Jadwal layanan ditentukan oleh Kantor Imigrasi setempat dan dilayani di hari kerja (pukul 08.00 s/d 16.00 waktu setempat) atau di luar jam/hari kerja;
e. Pelaksanaan input data dan pengambilan biometrik dilakukan dengan mobile unit SPRI baik secara online atau offline;
f. Proses penyelesaian paspor 4 (empat) hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran PNBP sesuai dengan jenis paspor yang dipilih;

Pemohon Layanan *Eazy Passport* dapat diberikan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran PNBP dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan

Terbitnya peraturan, kebijakan dan program baru di imigrasi tentunya memerlukan sosialisasi agar peraturan tersebut dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh masyarakat yang akan membuat paspor dan segenap pejabat dan pegawai di lingkungan kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan. Namun diperlukan strategi komunikasi yang tepat agar sosialisasi berjalan efektif dan lancar. Strategi inilah yang menjadi "alat" untuk mencapai tujuan. Tujuan disini untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa membuat paspor itu tidaklah sulit, berbelit-belit dan bisa dilakukan secara mandiri tanpa memelurkan jasa dari pihak lain. Adapun beberapa cara dari kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan dalam sosialisasi kemudahan pembuatan paspor sebagai berikut:

1. Media Sosial

Majunya teknologi di era sekarang ini yang semakin berkembang dapat mempercepat penyebaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi seperti media sosial, menjadi salah satu pilihan yang digunakan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan untuk mensosialisasikan kemudahan pembuatan paspor. Media sosial merupakan penyebaran informasi yang sangat cepat dan tepat. Peran dari bagian Tek. INFOKOM (Teknologi Informasi dan Komunikasi) sangat penting dalam memberikan informasi yang baik dan juga menarik untuk masyarakat yang akan disebarkan melalui media-media sosial yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan. Tidak hanya sebagai penyebaran informasi, media sosial imigrasi juga untuk menampung respon atau pertanyaan masyarakat dalam seputar pembuatan paspor, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti:

"Imigrasi memiliki media sosial untuk penyebaran informasi dan juga untuk pengaduan masyarakat, untuk menangani media sosial ini dari INFOKOM, ada namanya tim kreatif yang terdiri dari 4 (empat) orang untuk mengelola media sosial imigrasi seperti membuat konten yang akan ditampilkan di Instagram, twitter, maupun youtube. Meliput berita seputar kantor imigrasi yang akan ditampilkan di web Imigrasi Kelas I TPI Medan." (Ganendra, Kasi Tek. Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas I TPI Medan).

Media sosial ini juga dirasa menjadi strategi yang efektif dalam sosialisasi kemudahan paspor, pasalnya semua kalangan bisa mendapatkan informasi melalui media sosial. Masyarakat juga bisa bertanya tentang tahapan dalam pembuatan paspor di media sosial sebelum datang langsung ke kantor imigrasi.

2. Eazy Passport

Semua informasi kini serba mudah digapai karena dapat diakses melalui perangkat yang lebih kecil, seperti laptop dan ponsel. Pelayanan publik diberikan secara profesional oleh keimigrasian selalu diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Salah satunya dalam pembuatan paspor. Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan paspor yang dapat dilaksanakan secara kolektif di luar kantor imigrasi.

Layanan ini menggunakan mobil layanan pembuatan paspor keliling atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia. Program layanan *Eazy Passport* memudahkan masyarakat melakukan permohonan paspor tanpa perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas imigrasi yang akan mendatangi pemohon di lokasi yang telah ditentukan. Layanan *Eazy Passort* ini dapat dilakukan secara kolektif dan bisa ditawarkan kepada berbagai macam elemen masyarakat diantaranya adalah perkantoran pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/Swasta, institusi pendidikan (Sekolah, Pesantren, Asrama), komunitas/organisasi, dan komplek perumahan/apartemen. Diciptakannya layanan ini bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor sebagai salah satu dokumen perjalanan Republik Indonesia. adanya pandemi memberikan dampak bagi seluruh instansi pemerintahan di Indonesia, sehingga negara mengalami penurunan pendapatan negara bagi instansi yang menghasilkannya. Layanan *Eazy Passport* mengakomodir pelayanan pembuatan paspor baru hingga penggantian paspor lama yang habis berlaku. Pelayanan untuk paspor yang rusak dan hilang tidak bisa diajukan dalam pelayanan ini.

Dalam pelaksanaannya, implementasi layanan *Eazy Passport* telah di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat menghasilkan respon sebuah kerja sama. Selain itu, sosialisasi dilakukan melalui setiap sosial media yang dimiliki oleh kantor imigrasi yang terkait. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan juga memanfaatkan layanan *Eazy Passport* untuk mensosilisasikan kemudahan pembuatan paspor dengan terjun langsung kelapangan selain menggunakan media sosial yang dimiliki kantor Imigrasi.

Pendapat Masyarakat Tentang Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan.

Dengan berbagai cara dan upaya kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan dalam mensosialisasikan kemudahan pembuatan paspor kepada masyarakat dengan tujuan pesan yang disampaikan dapat diterima

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

dan dipahami, guna adanya respon dan tindakan yang baik oleh masyarakat dalam pembuatan paspor. Pendapat masyarakat tentang sosialisasi kemudahan pembuatan paspor yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan juga beragam dengan pemahaman masyarakat itu sendiri. Ada masyarakat yang menganggap sosialisasi kemudahan pembuatan paspor yang dilakukan oleh kantor imigrasi sudah baik dan bagus dari tahun-tahun sebelumnya.

"Kalau saya sendiri merasa sudah baik kantor imigrasi ini dalam mensosialisasikan kemudahan pembuatan paspor, respon pegawainya juga cepat. Sebelumnya saya sudah membuat paspor, jadi ini sedang perpanjang paspor untuk haji dan umroh. Pembuatan paspor sekarang lebih mudah, karena waktu perpanjangan paspor saya kemarin prosesnya cepat dan pelayanan paspor serta komunikasi pegawainya juga baik. Kalau saya sendiri sudah baik kantor imigrasi dalam sosialisasinya." (Supiyatno, 18 Desember 2023)

Dan ada juga masyarakat yang berpendapat bahwa sosialisasi kantor imigrasi kelas I TPI Medan sudah lebih *up to date* karena sudah menggunakan banyak media sosial dengan berbagai macam inovasi, konten infomasi yang diberikan dibuat dengan semenarik mungkin, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sehingga masyarakat jadi tahu bagaimana cara pembuatan paspor sebelum datang langsung ke kantor imigrasi.

"Sekarang sudah mudah untuk melihat bagaimana cara dan apa aja yang harus dibawa ke kantor imigrasi, kita bisa melihat di Instagram kantor imigrasi dan jika ada yang kurang jelas saya menanyakan lewat pesan di Instagram dan responnya juga cepat. Jadi sudah ditahu apa saja persyaratan yang harus dibawa dan bagaimana caranya sebelum datang ke kantor imigrasi, yang diberikan juga sudah up to date." (Yenni, 18 Desember 2023)

Ada juga masyarakat menganggap sosialisasi yang dilakukan kantor imigrasi belum maksimal, karena belum sampai ke kalangan menengah kebawah atau masyarakat umum yang masih belum paham mengenai teknologi dan tahapan atau prosedur pembuatan paspor, nyatanya tidak semua kalangan masyarakat yang mengetahui program tersebut dan sosialiasi yang disampaikan menjadi kurang efektif, karena ada juga masyarakat yang masih awam dengan tata cara pembuatan paspor sehingga masih kebingungan dalam pembuatan paspor.

KESIMPULAN

Dari kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan strategi komunikasi dalam kemudahan pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan adalah sebagai berikut; 1) Program dan kebijakan dalam kemudahan pembuatan paspor terus ditingkatkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi masih ada masyarakat yang masih belum sadar dan memamahi program tersebut sehingga masih ditemukan keluhan masyarakat yang masih kebingungan dengan tata cara pembuatan paspor, pelayanan yang sulit diakses dan tidak ingin merasa kesulitan dalam pembuatan paspor sehingga ingin memakai bantuan dari pihak lain; 2) Sosialisasi dikatakan efektif dan berhasil jika mampu menyasar khalayak yang tepat, pesan dapat tersampaikan dengan baik dan dipahami sehingga tujuan sosialisasi dapat tercapai. Maka dari itu kantor imigrasi terus berinovasi untuk melakukan sosialisasi kemudahan pembuatan paspor, tapi dengan adanya keterbatasan yang dimiliki oleh kantor imigrasi, masih ada masyarakat yang kebingungan dalam tata cara pembuatan paspor; 3) Imigrasi sebagai salah satu kantor yang bergerak dibidang pelayanan publik juga berupaya melakukan komunikasi yang baik dalam setiap prosesnya agar masyarakat dapat mengerti dan menerima informasi yang diberikan oleh kantor imigrasi dengan maksimal.

Meskipun program serta langkah strategi komunikasi yang diambil sudah tepat, namun sosialisasi belum dapat dikatakan sepenuhnya berhasil. Sumber daya anggota yang terbatas dan terbatasnya fasilitas yang ada membuat frekuensi pelaksanaan sosialisasi juga tidak terlalu sering atau kurang menjurus. Akibatnya masih ada masyarakat yang belum mengetahui berbagai program serta kebijakan kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan dalam membuat paspor.

DAFTAR RUJUKAN

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jejak Publisher.

Arifin, A. (2003). *Arifin, Anwar. (1984). Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas. Bandung: ARMICO.* Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Ditha Prasanti. (2017). Strategi Komunikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren Salafi. *Jurnal Nomosleca*.

Effendy, O. U. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung:Rosda Karya.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498

Rahayu Grahadyastiti, H. W. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang . *ejournal.undip.ac.id*.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Yusuf Zainal Abidin. (2015). *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi).* Bandung: Pustaka Setia.

e-ISSN: 2963 – 198X
p-ISSN: 2963 – 2498