

## MENDORONG DIGITALISASI LAYANAN PASPOR: EFEKTIVITAS STRATEGI MEDIA SOSIAL DI KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KALIANDA

Yusron Fauzi, Hanifa Maulidia, Habbi Firlana, Mas Budi Priyatno

Politeknik Imigrasi

[Yusronfa28@gmail.com](mailto:Yusronfa28@gmail.com), [hanifamaulidia@poltekim.ac.id](mailto:hanifamaulidia@poltekim.ac.id),

[Hfirlana@gmail.com](mailto:Hfirlana@gmail.com), [pmasbudi@gmail.com](mailto:pmasbudi@gmail.com)

**Abstrak.** Penggunaan digitalisasi saat ini sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya melalui Aplikasi M-Paspor. Sehingga penting untuk dikaji bagaimana informasi mengenai Aplikasi M-Paspor dapat tersampaikan kepada masyarakat, salah satunya melalui media Instagram. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penyebaran informasi mengenai aplikasi M-Paspor melalui media sosial Instagram dalam meningkatkan kualitas layanan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Kalianda. Selain itu, untuk mempermudah pelayanan pendaftaran paspor pada aplikasi M-Paspor dengan menghadapi tantangan dalam penyebaran informasi, terutama pada pemohon yang berada di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda yang gagap teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, wawancara, dan tinjauan pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan penyebaran informasi Aplikasi M-Paspor telah memenuhi dimensi komunikasi publik akan tetapi jangkauan, kemampuan dan keterlibatan masyarakat pada media sosial masih minim, sehingga diperlukan upaya strategis yang telah diuraikan pada penelitian ini. Melalui upaya strategis yang telah dirancang diharapkan dapat menjadi pedoman dan acuan tersendiri yang diwujudkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Konten Media Sosial Kantor Imigrasi.

**Kata Kunci:** Aplikasi M-Paspor, Media Sosial, Penyebaran Informasi, Pelayanan Publik

**Abstract.** The use of digitalization is currently very influential in the implementation of public services, one of which is through the M-Passport Application. So it is important to study how information about the M-Passport Application can be conveyed to the public, one of which is through Instagram media. This study aims to analyze the implementation of the dissemination of information about the M-Passport application through Instagram social media in improving the quality of passport service services at the Class III Non-TPI Immigration Office in Kalianda. In addition, to facilitate passport registration services on the M-Passport application by facing challenges in disseminating information, especially for applicants who are in the work area of the Class III Non-TPI Immigration Office Kalianda who stutter with technology. The research method used is qualitative descriptive through field observation, interviews, and literature reviews. The results of the study show that although the implementation of the dissemination of information on the M-Passport Application has fulfilled the dimension of public communication, the reach, ability and involvement of the community on social media are still minimal, so strategic efforts are needed as described in this study. Through the strategic efforts that have been designed, it is hoped that it can become a separate guideline and reference realized by the Class III Non-TPI Immigration Office Kalianda in the form of Standard Operating Procedures (SOP) for the Management of Social Media Content of the Immigration

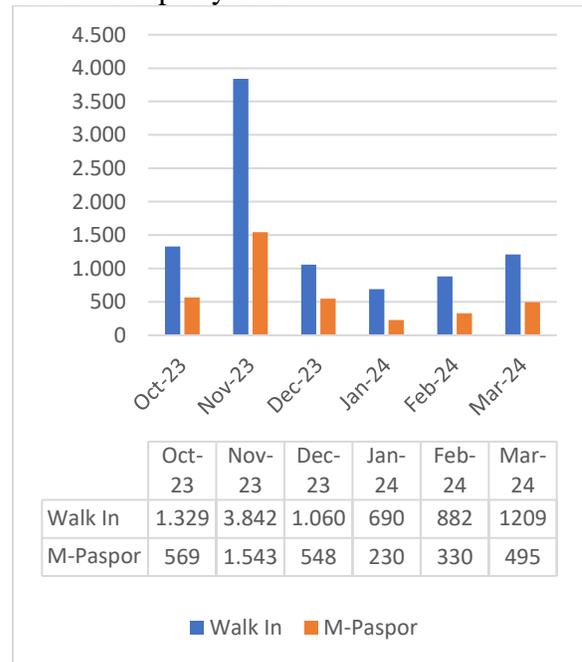
**Keywords:** Dissemination of Information, M-Passport Application, Public Service, Social Media

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah mempengaruhi pola interaksi dan cara berkomunikasi masyarakat dari yang sifatnya manual hingga pada teknologi modern yang kompetitif (Wahyudiantoro et al., 2022). Pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan indikator utama dalam menunjang keberhasilan dari pelayanan publik yang telah diberikan. Menurut Parsaoran (2020), pelayanan publik merupakan suatu bentuk perhatian kepada masyarakat yang dilakukan dengan menyediakan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membentuk citra positif terhadap organisasi. Salah satu aspek yang penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik adalah dengan melalui penyebaran informasi yang efektif dan efisien. Menurut Mac Iver dalam Kusumaningtyas (2019), penyebaran informasi merupakan proses penting dalam mengedukasi individu mengenai nilai, norma, dan peran yang esensial, memungkinkan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dan efektif dalam kehidupan sosial masyarakat.

Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang menempatkan pelayanan keimigrasian sebagai salah satu fungsi utama, Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah aplikasi M-Paspor, sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran Plt Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 tanggal 21 Januari 2022. Aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses pendaftaran paspor melalui digitalisasi dokumen dan layanan berbasis online. Meskipun demikian, implementasi aplikasi M-Paspor di lapangan, seperti yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas

III Non TPI Kalianda, masih menghadapi beberapa tantangan. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi ini, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil, menjadi salah satu kendala utama. Selain itu, adanya permasalahan teknis dalam proses pendaftaran juga turut menghambat kelancaran pelayanan.



**Grafik 1.** Data Jumlah Pemohon Paspor Oktober 2023 - Maret 2024

Berdasarkan data pada grafik, terlihat bahwa sebagian besar pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda masih memilih untuk datang langsung (*walk-in*) ke kantor daripada menggunakan aplikasi M-Paspor. Meskipun Kantor Imigrasi telah melakukan sosialisasi melalui media sosial Instagram, engagement dari postingan terkait aplikasi M-Paspor masih sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan belum efektif dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi M-Paspor. Dominasi pemohon *walk-in* ini berpotensi menimbulkan antrian panjang dan kurang efisiensi dalam pelayanan. Perlu adanya evaluasi dan strategi baru dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor agar lebih efektif menjangkau masyarakat,

terutama mereka yang berada di daerah terpencil.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan, maka fokus pada penelitian ini adalah Bagaimana Penyebaran Informasi Mengenai Aplikasi M-Paspor Melalui Media Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Non TPI Kalianda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk penyebaran informasi aplikasi M-Paspor di media sosial serta merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan terkait strategi penyebaran informasi layanan publik melalui media sosial, khususnya dalam konteks aplikasi M-Paspor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi konkret bagi Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam meningkatkan efektivitas sosialisasi aplikasi M-Paspor dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## KAJIAN TEORI

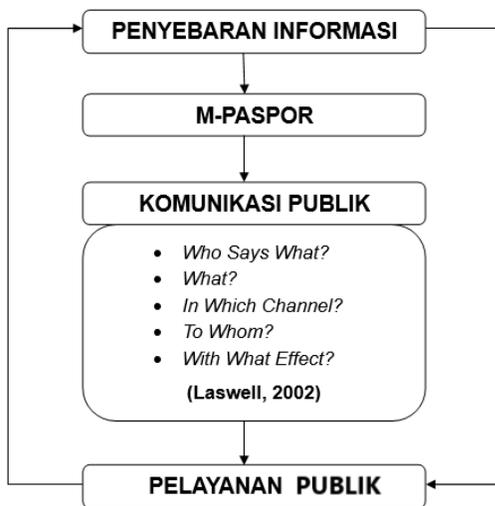
Menurut Hardiansyah dalam jurnal Nur Handhini et al. (2022) pelayanan mempunyai tiga artian yakni mengenai cara melayani, usaha dalam melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan, maupun kemudahan yang diberikan dalam hal jual beli barang ataupun jasa. Pengertian pelayanan publik menurut (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk untuk barang, jasa, dan/atau persyaratan perundang-undangan yang mengatur tentang pemberian jasa oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kata "*communis*" sering dianggap sebagai asal kata komunikasi dan merupakan dasar bagi kata-kata Latin serupa lainnya. Komunikasi, dalam hal ini, mengimplikasikan bahwa sebuah ide, makna, atau pesan dibagikan secara bersama-sama. (Mangkuprawira, 2006). Model komunikasi Laswell (Laswell & Effendi, 2002) yang terdiri dari beberapa unsur yakni *who says* (komunikator), *Says What* (pesan), *In Which Channel* (media), *To Whom* (penerima), dan *With What Effect* (efek), memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami proses komunikasi publik. Komunikasi publik sendiri, sebagaimana dijelaskan oleh Ambarwati & Suryani (2014), merupakan bentuk interaksi sosial yang penting dalam menyebarkan informasi dan mempengaruhi opini publik.

Menurut Fauzi et al. (2022), informasi yang terbuka dan jujur, baik ke dalam maupun ke luar organisasi, membantu mengeliminasi kesalahpahaman dan memperkuat hubungan pribadi serta organisasi. Hal ini berkontribusi pada reputasi positif dan memperkuat citra organisasi di mata publik. Informasi yang akurat dan transparan merupakan kunci dalam membangun komunikasi yang efektif dan meningkatkan kinerja organisasi (Fauzi et al., 2022; Turban, 2006). Persepsi anggota organisasi terhadap ketersediaan dan kualitas informasi akan memengaruhi seberapa baik informasi tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan. Sastropoetro (dalam Turban, 2006) menekankan pentingnya penyebaran informasi yang jelas dan konsisten untuk membangun pemahaman yang sama di seluruh organisasi.

Merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Keimigrasian Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 pada tanggal 21 Januari 2022 tentang Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor, dijelaskan bahwa Mobile passport atau yang umum dikenal Aplikasi M-Paspor adalah inovasi teknologi keimigrasian yang

diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai aplikasi pendaftaran paspor yang ada di seluruh unit teknis keimigrasian di Indonesia. Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi digital yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di bawah Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.. Dengan aplikasi ini, masyarakat bisa melakukan pendaftaran, pembayaran, dan penjadwalan kunjungan ke kantor imigrasi secara digital. Aplikasi ini dirancang user-friendly dan aman, sehingga proses pembuatan paspor menjadi lebih cepat dan efisien.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami persepsi masyarakat tentang penyebaran informasi. Metode ini melibatkan pengumpulan data secara mendalam melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data yang diperoleh berupa kata-kata dan gambar, bukan angka, sehingga hasil penelitian dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Menurut Moha dan Sudrajat, penelitian kualitatif berupaya untuk memahami proses dan makna berdasarkan perspektif subjek, yang merupakan ciri khas

dari pendekatan fenomenologis (Moha & sudrajat, 2019). Hal ini sejalan dengan pandangan Abdussamad yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan bertujuan untuk meneliti kondisi objek yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data (Abdussamad, 2022).

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber utama penelitian ini. Data utama yang bersumber dari data primer yang didapatkan penulis berupa hasil wawancara, observasi lapangan dan juga dokumentasi yang akan dilakukan langsung pada lokus penelitian di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Menurut buku Metode Penelitian Kualitatif Suatu Pendekatan Dasar yang ditulis oleh (Citriadin, 2020) menyatakan bahwa Observasi yang melibatkan pengawasan terhadap aktivitas yang sedang berlangsung, merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian. Sumber data sekunder sebagai data pendukung dalam penelitian di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda adalah kebijakan, peraturan maupun surat edaran yang berkaitan dengan topik penelitian, pustaka acuan berupa buku, jurnal, atau website yang selanjutnya akan dilampirkan dalam daftar pustaka penelitian ini. Dalam hal ini, penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengkaji literatur yang relevan dengan tema penelitian untuk memperoleh solusi sementara atas permasalahan awal sebelum dilakukan penelitian yang lebih lanjut (Citriadin, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan menggabungkan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur kepada berbagai narasumber, mulai dari kepala kantor hingga pemohon paspor, untuk menggali informasi secara

mendalam mengenai penyebaran informasi di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Teknik ini melibatkan daftar pertanyaan atau topik yang spesifik namun tetap memberikan fleksibilitas bagi responden untuk menjelaskan secara detail (Bryman, 2012). Observasi langsung dilakukan untuk mengamati kondisi dan aktivitas di lapangan. Observasi melibatkan pengamatan terhadap subjek penelitian, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dari laporan-laporan yang relevan. Metode dokumentasi dalam penelitian ini difungsikan untuk memperkuat data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan sumber data.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, dimulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Dalam konteks penelitian kualitatif, teknik analisis data induktif sangat berguna karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang lebih dalam dari data yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan pandangan Huda yang menyatakan bahwa analisis induktif dapat digunakan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia dengan lebih baik (Huda, 2023). Dengan demikian, teknik ini menjadi alat penting dalam penelitian kualitatif untuk menghasilkan wawasan yang lebih kaya dan bermakna. Proses analisis meliputi reduksi data untuk menyederhanakan data mentah menjadi tema-tema utama, penyajian data dalam bentuk yang sistematis seperti bagan atau narasi, dan penarikan kesimpulan yang didukung oleh data yang kuat. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh temuan-temuan yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan di bidang yang diteliti.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik

triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan cara menggabungkan berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, dokumen, dan sumber lainnya. Menurut (Citriadin, 2020) triangulasi data adalah sebuah teknik dalam penelitian, terutama kualitatif, yang bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Dengan menggabungkan data dari berbagai sumber, metode, atau teori, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda, misalnya membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara. Dengan menggunakan teknik triangulasi, diharapkan dapat diperoleh data yang lebih valid dan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda telah berusaha menyebarkan informasi tentang Aplikasi M-Paspor melalui media sosial, terutama Instagram. Sebagai komunikator, Kantor Imigrasi memiliki kredibilitas yang baik dan motif yang jelas untuk meningkatkan pelayanan. Informasi yang disampaikan mencakup berbagai aspek Aplikasi M-Paspor, disajikan secara informatif dan menarik. Namun, meskipun upaya penyebaran informasi telah dilakukan, masih terdapat beberapa tantangan. Tingkat keterlibatan audiens di media sosial masih rendah, kemungkinan disebabkan oleh konten yang kurang interaktif atau kendala akses teknologi pada sebagian masyarakat. Selain itu, meskipun pengetahuan dan sikap positif terhadap aplikasi meningkat, perubahan perilaku dalam penggunaan aplikasi belum optimal.

Adapun analisa dan kesimpulan dari tiap unsur pada teori komunikasi publik, diantaranya:

**Who says:** "Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, melalui subseksi Teknologi Informasi, Intelijen dan Penindakan Keimigrasian, berperan sebagai komunikator utama. Kantor ini memiliki kredibilitas yang tinggi berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK), serta jumlah pengikut Instagram yang signifikan. Motif penyebaran informasi adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan imigrasi melalui digitalisasi, sesuai dengan mandat pemerintah. Hubungan erat dengan audiens dijalin melalui interaksi langsung dan responsif di media sosial."

**Says what:** "Berbagai informasi yang diperoleh termasuk: instruksi penggunaan aplikasi M-Paspor, keuntungan yang diperoleh, syarat pendaftaran dan jenis berkas yang digunakan, informasi penting lain tentang prosedur pelaksanaan, dan kebijakan saat ini. Informasi ini disajikan dalam bentuk teks, infografik, dan video dalam pedoman visual yang ketat untuk memastikan konsistensi dan profesionalisme. Kualitas informasi diperiksa dengan mengacu pada panduan Direktorat Jenderal Imigrasi dan lainnya untuk memenuhi persyaratan bahwa informasi yang disebarkan sama akurat dan relevan."

**In which channel:** "Media utama yang digunakan adalah Instagram, platform yang memungkinkan interaksi visual dan partisipasi audiens yang tinggi. Meskipun jumlah pengikut Instagram cukup signifikan, tingkat keterlibatan atau interaksi masih rendah, menunjukkan adanya kelemahan dalam promosi interaksi dan mungkin kurang menariknya konten."

**To whom:** "Audiens terdiri dari masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, meliputi berbagai

demografi. Meskipun jumlah pengikut signifikan, respons audiens dalam bentuk umpan balik masih rendah, menunjukkan kurangnya interaksi yang mungkin disebabkan oleh konten yang kurang menarik atau audiens yang pasif dan memiliki keterbatasan akses teknologi."

**With what effect:** "Penyebaran informasi mengenai Aplikasi M-Paspor melalui media sosial oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda memberikan berbagai efek pada audiensnya. Pengaruh ini dapat dianalisis berdasarkan tiga kategori utama yang merupakan dimensi efek komunikasi massa, yakni: efek kognitif, afektif, dan perilaku (Mustofa et al., 2022). Efek dari penyebaran informasi dapat dilihat dari tiga aspek: kognitif, afektif, dan perilaku. Efek kognitif menunjukkan peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang Aplikasi M-Paspor. Efek afektif menunjukkan perubahan sikap positif terhadap Aplikasi M-Paspor setelah melihat kemudahan dan manfaat yang disampaikan. Namun, efek perilaku menunjukkan bahwa meskipun pemahaman dan sikap positif meningkat, jumlah pengguna Aplikasi M-Paspor masih kalah dibandingkan dengan pemohon walk-in, yang disebabkan oleh hambatan seperti ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi digital."

Penyebaran informasi mengenai Aplikasi M-Paspor melalui media sosial oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda telah dilakukan dengan kredibilitas yang tinggi dan motif yang jelas untuk meningkatkan efisiensi pelayanan imigrasi. Informasi yang disampaikan mencakup topik-topik penting dan disajikan dalam format yang konsisten dengan pedoman visual resmi. Namun, meskipun saluran Instagram memiliki jumlah pengikut yang signifikan, tingkat keterlibatan audiens masih rendah. Efek penyebaran informasi menunjukkan peningkatan pengetahuan dan sikap positif terhadap Aplikasi M-Paspor,

namun perubahan perilaku dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor masih terhambat oleh keterbatasan akses teknologi dan kebiasaan masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi dan mendorong perubahan perilaku, diperlukan strategi komunikasi yang lebih interaktif dan mendalam serta dukungan tambahan bagi masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital.

Untuk bisa mengetahui tingkat efektivitas penyebaran informasi yang ada pada sebuah media sosial dapat diukur dari tingkat keterdedahan informasi yang disampaikan melalui media sosial tersebut kepada masyarakat. Keterdedahan yang dimaksud adalah suatu tindakan untuk memberikan perhatian (*let to pay attention*) terhadap suatu informasi berupa pesan ataupun gambar kepada masyarakat oleh si pemberi pesan (Nurdayati & Kinasih, 2023). Jika dalam kaitannya dengan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, maka keterdedahan informasi ini menuntut adanya wujud aksi penyampaian informasi pesan atau gambar mengenai pelayanan keimigrasian yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan media sosial. Kaitannya dengan penelitian yang dilakukan tentunya merujuk pada informasi mengenai aplikasi M-Paspor melalui media sosial Instagram.

Penelitian ini, dengan mengacu pada teori komunikasi publik Laswell dan teori efektivitas media sosial Shimp & Andrews, mengidentifikasi sejumlah kendala dalam penyebaran informasi Aplikasi M-Paspor melalui media sosial Instagram Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Kurangnya frekuensi postingan, rendahnya tingkat interaksi, kualitas konten yang kurang baik, serta ketidakjelasan informasi merupakan beberapa masalah utama yang ditemukan. Hal ini mengindikasikan adanya gap antara upaya komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi dengan kebutuhan

informasi masyarakat. Berikut disajikan kesesuaian Teori Efektifitas Media Sosial dengan Indikator Pelayanan Publik terhadap upaya strategis penyebaran informasi mengenai aplikasi M-Paspor melalui media sosial Instagram di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda, yaitu:

**Tabel 1.** Kesesuaian Teori Efektifitas Media Sosial dengan Indikator Pelayanan Publik

Kesesuaian		
Teori Efektifitas Media Sosial	Upaya Strategis yang Dilakukan	Karakteristik Pelayanan Publik
Frekuensi Pesan	Meningkatkan intensitas konten atau postingan mengenai aplikasi M-Paspor secara terus-menerus dengan memanfaatkan fitur <i>snagram</i> , <i>reels</i> , <i>highlight</i> pada media sosial <i>Instagram</i>	Akuntabilitas
Frekuensi <i>Feedback</i> Pesan	Berperan aktif meminta <i>feedback</i> kepada masyarakat melalui fitur <i>direct message</i> dan <i>comment</i> .	Keseimbangan hak dan kewajiban

Tingkat Daya Tarik Pesan	Memperbaharui kualitas konten secara visual dengan mekanisme design visual yang menarik, eye catching dan tidak membosankan.	Transparansi
	Memanfaatkan fitur hashtag yang memudahkan pencarian dengan kombinasi huruf, angka, dan emoji yang diawali dengan simbol tagar (#).	
	Menggunakan jasa endorsment ada public figure yang memiliki jumlah pengikut skala besar untuk mempercepat proses penyebaran informasi lebih aktual dan aktif.	

Kejelasan Penyampaian Informasi	Membuat <i>contact customer center</i> pada setiap konten dan membuat informasi yang disampaikan harus singkat padat dan jelas serta informasi yang ada harus memperhatikan kesederhanaan penggunaan bahasa agar dapat dipahami lebih mudah.	Tidak Diskriminatif
---------------------------------	--	---------------------

Melalui tabel tersebut dapat dilihat dengan seksama bahwa keteresuaian antara upaya strategis yang didasarkan pada teori efektifitas media sosial mampu mengakomodir perwujudan pelayanan publik sebagaimana yang dikehendaki pada pelayanan keimigrasian. Tiap upaya strategis yang telah dirumuskan pada penelitian ini mampu memenuhi keseluruhan 4 (enam) karakteristik pelayanan publik yang mencakup pada akuntabilitas terhadap konten yang disajikan selalu ditingkatkan dalam hal kuantitas, keseimbangan hak dan kewajiban antara petugas dengan pemohon terhadap umpan balik serta sikap peduli untuk menanyakan kepuasan pelayanan informasi apakah pemohon terbantu atau tidak, transparansi terhadap peningkatan kualitas tampilan dan fitur hashtag serta transparansi terhadap pemanfaatan jasa endorsment untuk meningkatkan penyebaran, serta pemenuhan asas non-diskriminatif terhadap pemanfaatan *contact*

*customer care* pada tiap konten yang menampilkan informasi pelayanan Aplikasi M-Paspor kepada setiap kalangan pada pemohon paspor. Sehingga jika pada pelaksanaan dan realisasinya oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda tentu dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai dan aktual. Diharapkan upaya strategis dapat menjadi pedoman dan acuan tersendiri yang diwujudkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Konten Media Sosial Kantor Imigrasi.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, penelitian ini mengusulkan beberapa strategi. Pertama, meningkatkan frekuensi postingan dengan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia di Instagram. Kedua, mendorong interaksi dengan audiens melalui fitur komentar dan pesan langsung. Ketiga, meningkatkan kualitas konten dengan desain yang menarik, bahasa yang mudah dipahami, dan penggunaan infografis yang informatif. Keempat, memastikan informasi yang disampaikan jelas, singkat, dan relevan dengan kebutuhan audiens. Selain itu, melibatkan tokoh masyarakat atau influencer lokal dapat membantu meningkatkan kredibilitas informasi dan jangkauan pesan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas komunikasi. Kurangnya tenaga ahli dalam bidang komunikasi digital membuat Kantor Imigrasi kesulitan dalam menghasilkan konten yang berkualitas secara konsisten. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola media sosial.

## PENUTUP

Penelitian ini mengevaluasi bagaimana Kantor Imigrasi Kalianda menyebarkan informasi tentang Aplikasi M-Paspor melalui

Instagram. Meskipun Kantor Imigrasi sudah cukup baik dalam hal ini, masih ada kendala dalam mengubah perilaku masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian menyarankan beberapa cara untuk meningkatkan efektivitas penyebaran informasi, seperti membuat konten yang lebih menarik, berinteraksi lebih sering dengan pengguna, dan memanfaatkan fitur-fitur Instagram secara maksimal.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, Z. (2022). Buku metode penelitian kualitatif.. <https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Ambarwati, Y., & Suryani, N. (2014). Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja Dan Fasilitas Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanggung. *Economic Education Analysis Journal*, <https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/3930>
- Citriadin, Y. (2020). Metode penelitian kualitatif (suatu pendekatan dasar). In Sanabil. Mataram. Retrieved from [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITATIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF.docx)
- Fauzi, A. F. F., Nurmayanti, S., & Sulaimiah, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lombok Barat. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4989–4996. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i11.1097>
- Huda, N. (2023). Membaca kurikulum merdeka belajar dalam perspektif islam. *Edukatif Jurnal Ilmu*

- Pendidikan, 5(4), 1718-1726.  
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i4.4287>
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009)
- Indonesia, Undang-Undang Tentang Keimigrasian, UU No. 6 Tahun 2011
- Indonesia. Surat Edaran Plt Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 tanggal 21 Januari 2022. Direktorat Jenderal Imigrasi. Jakarta
- Kusumaningtyas, P. (2019). Sosialisasi Kegiatan Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara (Lensa) sebagai Gerakan Literasi. University of Muhammadiyah Malang.
- Laswell, H. D., & Effendi, O. U. (2002). Dinamika Komunikasi. In Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, S. (2006). Kajian Etika dan Filsafat Komunikasi. In Yogyakarta: Widya Duta.
- Moha, I. and sudrajat, D. (2019). Resume ragam penelitian kualitatif.. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wtncz>
- Mustofa, M. B., Sujepri, A., Nurrohman, Mutoharoh, U., & Anggraini, V. (2022). Efek Perkembangan Komunikasi Massa Terhadap Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat Di Era Society 5.0. *Alamtara: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 7(1), 16–26.
- Nurdayati, N., & Kinasih, B. S. (2023). Hubungan Keterdedahan Media Informasi dengan Perilaku Peternak dalam Teknologi Pembuatan Vermikompos di Desa Podosoko Kecamatan Candimulyo. *Jurnal Polbangtan Yoma*, 1(1). <https://journal.polbangtanyoma.ac.id/jp3/article/view/1125>
- Parsaoran, J. A. S. (2020). Dasar–Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan publik Di Sektor Pemerintahan.
- Shimp, A. T., & Andrews, Craig, J. (2013). Advertising, Promotion and Other aspects of Integrated Marketing Communications. Cengage Learning, 9, 614.
- Turban, E. (2006). Sistem Informasi Dalam Berbagai Perspektif. In Informatika Bandung.
- Wahyudiantoro, M., Edwinarta, C. D., & Rahmad Syarif. (2022). Fenomena Pembatalan Permohonan Paspor dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak. *Journal of Politics and Policy*. <https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/169>