

**STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI BEKASI
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN PASPOR DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI**

Frasha Hideo Maulana
Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia
hideomaulana19@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to understand the communication strategy of the Class I Non TPI Bekasi Immigration Office in disseminating information regarding passport application services at the Bekasi City Public Service Mall (MPP) and to determine the level of public understanding of this service. This research uses a qualitative descriptive approach. Data was obtained through observation, in-depth interviews and documentation with informants selected using purposive sampling techniques. Data analysis was carried out through stages of data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification, with the validity of the data tested through triangulation of sources and methods. The research results show that the communication strategy has been quite effective through the use of social media, websites and direct outreach. Based on Middleton's Communication Strategy Theory, the elements of communicator, message, channel, recipient and effect have been implemented, although the use of conventional media at service locations is still not optimal. Meanwhile, based on Bloom's Taxonomy, people are able to remember and understand service information, but their ability to apply procedures independently is still not evenly distributed. The main obstacle is found in the limited digital literacy of some people. Therefore, a more inclusive communication strategy is needed through a combination of digital and conventional media as well as assistance for people who experience difficulties in accessing digital-based services.

Keywords: communication strategy, passport services, Public Service Mall, community understanding, digital literacy

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam menyebarkan informasi mengenai layanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bekasi serta mengetahui tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

strategi komunikasi telah berjalan cukup efektif melalui pemanfaatan media sosial, website, serta sosialisasi langsung. Berdasarkan Teori Strategi Komunikasi Middleton, unsur komunikator, pesan, saluran, penerima, dan efek telah diterapkan, meskipun penggunaan media konvensional di lokasi pelayanan masih belum optimal. Sementara itu, berdasarkan Taksonomi Bloom, masyarakat telah mampu mengingat dan memahami informasi layanan, tetapi kemampuan menerapkan prosedur secara mandiri masih belum merata. Hambatan utama ditemukan pada keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih inklusif melalui kombinasi media digital dan konvensional serta pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital.

Kata Kunci: strategi komunikasi, layanan paspor, Mal Pelayanan Publik, pemahaman masyarakat, literasi digital

A. Pendahuluan

Pada saat penelitian ini dilaksanakan, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan memiliki 151 Kantor Imigrasi yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia, salah satunya adalah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Berdasarkan data kependudukan terbaru dari Dukcapil/BPS (2026), jumlah penduduk Kota Bekasi mencapai sekitar 1,5 juta jiwa, sedangkan Kabupaten Bekasi sekitar 1 juta jiwa, sehingga total jumlah penduduk di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi mencapai lebih dari 2,5 juta jiwa. Besarnya jumlah penduduk tersebut menunjukkan tingginya potensi permohonan layanan paspor, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang efektif dalam

penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, strategi komunikasi antara kantor imigrasi dan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, terutama dengan perkembangan zaman yang ditandai oleh modernisasi dan digitalisasi.

Melalui strategi komunikasi yang efektif, diharapkan dapat tercipta pemerataan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait prosedur pembuatan paspor, sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesalahpahaman dalam menerima informasi maupun menyalahkan pihak keimigrasian yang dianggap mempersulit proses pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan bahwa tidak seluruh masyarakat memahami

prosedur pelayanan paspor, khususnya terkait kewajiban pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor sebagai bagian dari standar operasional pelayanan, sehingga kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan serta meningkatnya tingkat keluhan masyarakat.

Berdasarkan data yang dikutip dari website resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, wilayah kerja Kanim Bekasi meliputi dua wilayah administratif, yaitu Kota Bekasi yang terdiri dari 12 kecamatan dan Kabupaten Bekasi yang terdiri dari 23 kecamatan. Luasnya cakupan wilayah kerja serta besarnya jumlah penduduk di kedua wilayah tersebut berdampak pada tingginya permohonan layanan keimigrasian, khususnya paspor, sehingga pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi belum dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi bekerja sama dengan pemerintah daerah Bekasi dengan menghadirkan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.

Mal Pelayanan Publik tersebut merupakan bentuk pelayanan terpadu

yang mengintegrasikan berbagai layanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara (BUMN), hingga sektor swasta dalam satu lokasi. Penyelenggaraan layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, serta kenyamanan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik. Berbagai layanan yang tersedia di dalamnya meliputi pembuatan SIM, KTP, permohonan penerbitan SKCK, serta layanan lainnya. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, diharapkan masyarakat dapat memperoleh kemudahan akses terhadap berbagai layanan administrasi, termasuk pelayanan paspor, sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara lebih efektif dan efisien.

Pada kenyataannya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik ini masih belum banyak dipahami, sehingga terjadi kepadatan dan penuhnya antrian permohonan paspor di Kanim. Kondisi tersebut didukung oleh data penerbitan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi pada tahun

2025 yang menunjukkan total permohonan sebanyak 97.247 paspor sepanjang tahun, dengan puncak tertinggi pada bulan Januari sebesar 11.025 permohonan sebagaimana tercantum dalam Gambar 1.3. Tingginya volume permohonan ini menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan paspor, sekaligus mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif agar masyarakat dapat terdistribusi merata antara layanan di Kanim dan di MPP.

Selain itu, sebagian masyarakat beranggapan bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini dapat dilakukan secara datang langsung atau walk in yang tidak bisa dilayani bilamana belum terdaftar di aplikasi M-Paspor sehingga timbul kekecewaan dan anggapan bahwa pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik tidak memudahkan dan mempersulit alur proses pendaftaran yang seharusnya dapat dilakukan secara langsung datang ke gerai imigrasi untuk mendaftar, di sinilah peran komunikasi dan penyebaran informasi melalui media sosial atau platform media cetak menjadi sangat penting guna transparansi dan kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi memiliki peran penting dalam merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang efektif guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia. Strategi komunikasi tersebut dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk kegiatan, seperti sosialisasi langsung kepada masyarakat, penyebaran informasi melalui media sosial resmi instansi, penggunaan media informasi di lokasi pelayanan, hingga penyelenggaraan kegiatan edukasi mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan paspor.

Upaya-upaya komunikasi tersebut diharapkan mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat sekaligus meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Dengan adanya strategi komunikasi yang terencana dan dilaksanakan secara konsisten, masyarakat diharapkan dapat menerima informasi yang jelas mengenai layanan paspor sehingga dapat mempersiapkan dokumen dan memahami alur pelayanan dengan baik sebelum datang ke lokasi

pelayanan. Peningkatan pemahaman masyarakat tersebut pada akhirnya tidak hanya berdampak pada kelancaran proses pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, komunikasi yang efektif juga berperan penting dalam membangun citra positif instansi pemerintah sebagai lembaga yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Permasalahan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI BEKASI DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PASPOR DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang keimigrasian, sekaligus memberikan kontribusi bagi upaya

peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses, pengalaman, persepsi, serta kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait penyampaian informasi, penggunaan media komunikasi, dan penerimaan informasi oleh masyarakat.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip, laporan, media informasi resmi instansi, peraturan yang relevan, serta penelitian terdahulu. Informan ditentukan menggunakan purposive sampling, dengan melibatkan pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam strategi

komunikasi layanan paspor, seperti petugas pada Seksi Teknologi Informasi dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi maupun Mal Pelayanan Publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, media informasi, serta interaksi antara petugas dan masyarakat; wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemahaman informan secara mendalam; sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan, konten media sosial, website resmi, foto, dan dokumen terkait layanan paspor.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Selanjutnya, keabsahan data diperiksa menggunakan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis diarahkan berdasarkan Teori Strategi Komunikasi Middleton untuk melihat unsur komunikator, pesan, media, penerima, dan efek, serta didukung

Taksonomi Bloom untuk melihat tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan paspor.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi merupakan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Imigrasi di bawah wilayah kerja Kantor Wilayah Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Jawa Barat. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi terletak di Jl. Perjuangan No. 100, RT.002/RW.001, Kelurahan Teluk Pucung, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat 17121 (Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, 2026).

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi ini dibentuk serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, dengan tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah kerja yang meliputi Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi (Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi, 2026). Kantor Imigrasi Kelas I Non

TPI Bekasi telah secara berkelanjutan melaksanakan penyebaran informasi mengenai layanan paspor pada Mal Pelayanan Publik kepada masyarakat di wilayah kerjanya sejak membuka layanan paspor pada Mal Pelayanan Publik pada tahun 2025. Upaya penyebaran informasi ini merupakan bagian dari upaya dalam menjangkau masyarakat yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam satu tahun terakhir.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara peneliti kepada Bapak Antares Fibriano selaku Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, sosialisasi ini dilakukan secara intensif dengan melibatkan berbagai persiapan, seperti penyediaan materi sosialisasi yang komprehensif, penentuan target audien, dan alokasi anggaran yang terencana. Secara keseluruhan, penyebaran informasi ini bertujuan untuk memberikan pengenalan dan pemahaman kepada seluruh masyarakat terkait layanan paspor pada Mal Pelayanan Publik.



Gambar 4.2 Wawancara Kepada Bapak Antares Fibriano, S.H. selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi
Sumber : Peneliti, 2026

Pelayanan permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik (MPP) pada dasarnya telah terselenggara dengan cukup baik. Hal ini tercermin dari tersedianya fasilitas pendukung yang memadai serta alur pelayanan yang tersusun secara sistematis, sehingga masyarakat dapat memahami setiap tahapan yang harus dilalui. Kondisi tersebut diperkuat pula oleh kehadiran petugas yang responsif dalam memberikan pendampingan kepada pemohon selama proses berlangsung. Di samping itu, keberadaan Mal Pelayanan Publik memberikan nilai tambah berupa kemudahan akses bagi masyarakat, mengingat berbagai jenis layanan publik termasuk pelayanan keimigrasian di bidang permohonan paspor dapat diperoleh dalam satu tempat yang terintegrasi.

Kemudian Bapak Eko Prianif selaku Kepala Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor

Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi menjelaskan penyebaran informasi mengenai permohonan paspor pada Mal Pelayanan Publik. Upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam menyebarluaskan informasi mengenai layanan permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik (MPP) salah satunya adalah dengan aktif berpartisipasi dalam berbagai acara Car Free Day, pameran, maupun kegiatan publik lainnya. Kegiatan ini dipandang sebagai sarana strategis karena Car Free Day biasanya menghadirkan banyak pengunjung dari berbagai lapisan masyarakat, sehingga informasi terkait layanan paspor dapat tersampaikan secara lebih luas dan langsung.



Gambar 4.2 Wawancara Kepada Bapak Eko Priatno selaku Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi
Sumber : Peneliti, 2026

Penyelenggaraan Pasporia pada momentum CFD tersebut mencerminkan langkah aktif Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam

memajukan kualitas pelayanan keimigrasian sekaligus memperluas jangkauan penyebaran informasi kepada masyarakat secara lebih menyeluruh dan tidak terbatas pada media digital semata. Kombinasi antara strategi komunikasi berbasis media sosial dan kegiatan tatap muka semacam ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi berupaya menghadirkan pendekatan komunikasi yang lebih komprehensif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima pesan secara pasif melalui unggahan digital, tetapi juga dapat terlibat secara langsung dan interaktif dalam suasana yang santai dan mudah diakses.

Dengan demikian, kolaborasi antara Kantor Imigrasi dan pengelola MPP Kota Bekasi, baik melalui media digital maupun kegiatan lapangan seperti Pasporia, menjadi salah satu bentuk nyata dari upaya penguatan elemen saluran komunikasi dalam kerangka strategi komunikasi Middleton, guna meningkatkan pemahaman masyarakat secara lebih merata terhadap layanan paspor yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) pada wilayah kerja

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap informasi mengenai layanan permohonan paspor yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi secara umum berada pada kategori positif.

Hal tersebut ditunjukkan oleh penilaian para informan yang menyatakan bahwa keberadaan layanan keimigrasian di Mal Pelayanan Publik memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, meningkatkan efisiensi proses pelayanan, serta menciptakan kenyamanan bagi masyarakat selama mengakses layanan permohonan paspor. Temuan tersebut diperoleh melalui wawancara dengan sejumlah informan yang merupakan pemohon paspor, baik yang mengajukan permohonan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi maupun di Mal Pelayanan Publik.



Gambar 4.5 Wawancara kepada Bapak Teja selaku Pemohon Paspor pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diperoleh keterangan bahwa Bapak Teja pertama kali mengetahui keberadaan layanan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi melalui istrinya, yang sebelumnya pernah mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan pada lokasi yang sama dan secara tidak sengaja melihat adanya gerai layanan keimigrasian di dalamnya.

Informasi awal tersebut kemudian ditindaklanjuti secara mandiri oleh yang bersangkutan dengan menelusuri akun Instagram resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi untuk memperoleh rincian persyaratan permohonan, yang selanjutnya dicocokkan kembali dengan daftar dokumen yang tertera pada aplikasi M-Paspor. Beliau menilai informasi yang tersedia pada kanal resmi tersebut telah cukup jelas, lengkap, dan akurat, namun memberikan catatan bahwa informasi tersebut harus dicari secara aktif dan tidak dengan sendirinya sampai kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang tidak terbiasa menelusuri media sosial berpotensi

tidak memperoleh informasi tersebut sama sekali.

Secara keseluruhan, tingkat pemahaman masyarakat terhadap penyebaran informasi permohonan paspor di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi berada pada kategori memadai pada tingkatan kognitif dasar dan menengah, namun belum memadai pada tingkatan kognitif tertinggi, sebagaimana pemetaan:

Tabel 1. Terkait Pemetaan Data

Tingkatan	Mas Faizal (22 Th)	Bapak Septian (29)	Bapak Teja (32 Th)	Ibu Amalia (50 Th)	Bapak Sarmulin (56 Th)
Mengingat	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Parsial
Memahami	Tercapai	Parsial	Tercapai	Tercapai	Parsial
Menerapkan	Tercapai	Parsial	Belum Mandiri	Belum Mandiri	Belum Tercapai
Menganalisis	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Belum Tercapai
Mengevaluasi	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai
Mencipta	Parsial	Parsial	Parsial	Parsial	Parsial

Dari pemetaan tersebut dapat diidentifikasi lima temuan pokok. Pertama, hubungan antara literasi digital dan capaian kognitif bersifat kuat namun tidak linear, sebab responden dengan literasi digital memadai pun belum tentu mandiri pada tingkatan menerapkan sebagaimana terjadi pada Bapak Teja, sehingga literasi digital merupakan syarat perlu tetapi bukan syarat cukup. Kedua, hierarki Taksonomi Bloom tidak berlaku linear dalam konteks pelayanan publik, ditunjukkan oleh tiga penyimpangan,

yaitu Bapak Septian yang mencapai tingkatan menerapkan meskipun capaian memahaminya parsial, Bapak Teja yang menguasai tingkatan memahami secara penuh namun tidak mandiri pada tingkatan menerapkan. Pada Bapak Sarmulin yang mencapai tingkatan mengevaluasi tanpa mencapai tingkatan menganalisis, di mana penyimpangan pertama menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi yang bersifat menuntun memungkinkan masyarakat melaksanakan prosedur tanpa memahami substansinya sedangkan penyimpangan ketiga menunjukkan bahwa kemampuan evaluatif dapat terbentuk melalui pengalaman langsung tanpa akumulasi penguasaan kognitif.

Ketiga, titik patah utama tetap terjadi pada peralihan dari tingkatan memahami menuju menerapkan, di mana tiga dari lima responden mengakses layanan melalui perantara anggota keluarga sehingga berpotensi menjadi celah tumbuhnya praktik percaloan apabila perantara tersebut tidak tersedia. Keempat, terdapat informasi persyaratan yang secara konsisten tidak tersampaikan sebelum masyarakat tiba di lokasi, khususnya keharusan menyediakan fotokopi

berkas yang dialami Bapak Septian maupun Ibu Amalia serta keharusan menyediakan meterai yang dialami Bapak Septian.

Kelima, terdapat kesenjangan antara persepsi penyelenggara dan pengalaman penerima pesan mengenai ketersediaan media informasi di lokasi yang dikuatkan kesaksian tiga responden pada tiga waktu pengamatan berbeda, sehingga menunjukkan bahwa ketersediaan media tidak dengan sendirinya berarti keterlihatan media.

Dengan demikian, strategi penyebaran informasi yang dijalankan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi telah berhasil pada tataran penyebaran informasi namun belum sepenuhnya berhasil pada tataran pembentukan pemahaman substantif dan kemandirian masyarakat.

Untuk meningkatkan capaian tersebut diperlukan lima langkah, yaitu memperkaya konstruksi pesan dari instruktif menjadi eksplanatif sekaligus memperbanyak format video sebagaimana diusulkan mayoritas responden, meningkatkan frekuensi penyampaian dengan variasi format sebagaimana disarankan Bapak Septian tanpa mengurangi kesan formal kelembagaan, melengkapi

materi persyaratan dengan ketentuan teknis yang selama ini luput disampaikan seperti fotokopi berkas dan meterai, mengaktifkan kembali media informasi tercetak di area tunggu disertai verifikasi lapangan berkala terhadap keterlihatannya, serta mengembangkan pendampingan langsung bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital agar tingkatan menerapkan dapat dicapai tanpa ketergantungan pada perantara.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam menyebarkan informasi layanan paspor di Mal Pelayanan Publik telah berjalan cukup efektif melalui media sosial, website, dan sosialisasi langsung. Meskipun demikian, pemahaman masyarakat belum sepenuhnya merata, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital dan masih membutuhkan bantuan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor. Berdasarkan Teori Strategi Komunikasi Middleton dan Taksonomi Bloom, masyarakat telah mampu

memahami informasi dasar layanan, tetapi kemampuan menerapkan prosedur secara mandiri masih perlu ditingkatkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi disarankan untuk memperkuat penyebaran informasi dengan mengombinasikan media digital dan media konvensional seperti brosur, banner, serta papan informasi di MPP. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan penggunaan M-Paspor juga perlu disampaikan secara lebih jelas dan menarik, terutama melalui video. Selain itu, pendampingan langsung dan sosialisasi kepada masyarakat dengan literasi digital rendah perlu ditingkatkan agar informasi layanan dapat diterima secara lebih merata dan masyarakat mampu mengakses layanan secara mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Zelfia, & Akidah Ihramsari. (2025). 270. 6.
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Dissanayake, M. P. (2025). Observational Methods: The Importance of Observational Methods in the Study of Human Behaviour. *Journal of Social Sciences - NISD*, 3(1), 67–83. <https://doi.org/10.4038/jssnisd.v3i1.25>
- Dongre, A. R., Deshmukh, P. R., Kalaiselvan, G., & Upadhyaya, S. (2009). Application of Qualitative Methods in Health Research: An Overview. In *Online J Health Allied Scs* (Vol. 8, Number 4).
- Fadhila Putri, Ruslan, & Idris Muhammad. (2025). 298. 6.
- Faruk TUTKUN, Ö. (n.d.). Bloom'un Yenilenmiş Taksonomisi Üzerine Genel Bir Bakış.
- Fauzi, Y., Maulidia, H., Firlana, H., Priyatno, B., & Imigrasi, P. (2024). Mendorong Digitalisasi Layanan Paspor: Efektivitas Strategi Media Sosial di Kantor Imigrasi Kelas Iii Non Tpi Kalianda.
- Gunawan Imam, & Palupi Retno Anggraini. (2016). taksonomi-bloom-revisi-ranah-kognitif-kerangka-landasan-52un7chnyk.
- Hs, M., & Minhat, H. S. (2015). An Overview on the Methods of Interviews In Qualitative Research. In *International Journal of Public Health and Clinical Sciences* (Vol. 2, Number 1).
- Karina Kharisma Noviana. (2025). Strategi Komunikasi Publik dalam Implementasi Pelayanan Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2(2), 48–64. <https://doi.org/10.62383/komunikas.i.v2i2.207>

- Lahiri, S. (2023). A Qualitative Research Approach Is an Inevitable Part of Research Methodology: An Overview (Vol. 5, Number 3). www.ijfmr.com
- Lamichhane, B., & Lamichhane, B. (2024). The Most Commonly Used Qualitative Research Methods and Their Using Technique Computer science from technical school currently studying BSW. In *The Journal of Nuwakot Adarsha Multiple Campus*.
- Liamputtong, P. (2009). 2; ProQuest Health and Medical Complete pg. In *Health Promotion Journal of Australia* (Vol. 20).
- Nie, Y. (2017). Combining Narrative Analysis, Grounded Theory and Qualitative Data Analysis Software to Develop a Case Study Research. *Journal of Management Research*, 9(2), 53. <https://doi.org/10.5296/jmr.v9i2.10841>
- Ningi, A. I. (2022). Data Presentation in Qualitative Research: The Outcomes of the Pattern of Ideas with the Raw Data. *International Journal of Qualitative Research*, 1(3), 196–200. <https://doi.org/10.47540/ijqr.v1i3.448>
- Pratama, G. E. D., Adillah, M. A., & Nurkumalawati, I. (2025). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kantor Imigrasi. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 6(2), 40–50. <https://doi.org/10.52617/jaim.v6i2.822>
- Srivastava, P., Professor, A., Hopwood, N., & Fellow, R. (2009). A Practical Iterative Framework for Qualitative Data Analysis. In *International Journal of Qualitative Methods* (Vol. 8, Number 1).
- Sugiyono. (2023). Cocok Untuk: TM 4. Mahasiswa, S41, S2 dan 53 2. Dosen dan Peneliti j Rekor Indonesia Rin Donesia\.
- Yuliani, R., & Husen, T. I. (2022). Analysis Of Service Quality in Applications for Making Passports Using M Passports At The Class 1 Immigration Office of Tpi Banda Aceh. *Journal Of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB)*, 1(4). <https://ojs.transpublika.com/index.php/JHSSB/>