

Peranan Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik

Aisyaharani Islah Machrifajati¹, Hanifa Maulidia², Agung Sulistyo Purnomo³

^{1,2}Program Studi Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi
e-mail: aisyahislahm@gmail.com

Article History

Received: 24-9-2024

Revised: 5-10-2024

Published: 10-10-2024

Key Words:

Public Service,
Public Information,
Public Relation

Abstract: *This study aims to determine the role of the Immigration Information and Communication Technology Section of the Immigration Office Class I TPI Bandung in improving the quality of public information services and to find out the obstacles and solutions that exist. This research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Public information services by the Immigration Information and Communication Technology Section of the Bandung Class I TPI Immigration Office were analyzed based on Public Relations Role Theory, which includes the role of Expert Prescriber, Communication facilitator, Problem Solving Process Facilitator, and Communication Technician. The results showed that the Immigration Information and Communication Technology Section of the Bandung Class I TPI Immigration Office has made maximum efforts in improving the quality of public information services to the public.*

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
Informasi Publik,
Hubungan Masyarakat

Abstrack: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik serta mengetahui hambatan dan solusi yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelayanan informasi publik oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dianalisis berdasarkan Teori Peran Hubungan Masyarakat, yang mencakup peran sebagai *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli), *Communication facilitator* (Fasilitator Komunikasi), *Problem Solving Process Facilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah), dan *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah melakukan upaya maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dijelaskan bahwa pelaksanaan kebijakan dilakukan oleh kantor imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, dijelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI membawahi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menyelenggarakan fungsi yang diantaranya adalah melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian, dan melaksanakan hubungan masyarakat dan kerja sama antar instansi. Berdasarkan hal tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung sebagai salah satu UPT keimigrasian yang membawahi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian melakukan kegiatan hubungan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik serta menjadi



jembatan penghubung komunikasi yang terjalin kantor imigrasi dengan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Hubungan masyarakat pada dasarnya adalah kegiatan komunikasi yang terjadi dua arah yang tidak hanya dilakukan oleh satu individu saja, tetapi seluruh individu yang tergabung dalam suatu instansi (Ferry & Dharma, 2021). Hubungan masyarakat yang selanjutnya disebut humas memiliki peran sebagai penghubung antara instansi dengan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah, “Hubungan masyarakat adalah usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara lembaga dan institusi dengan publiknya”.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dijelaskan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat, waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Keterbukaan informasi publik memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan peran mereka dalam mengawasi pelayanan publik. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung melakukan kegiatan humas berupa komunikasi internal dan eksternal kantor, menyebarkan informasi keimigrasian, dan menjaga hubungan baik dengan instansi pelayanan publik lain. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian melakukan kegiatan publikasi berupa memberikan informasi positif kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk dan konten informatif di media sosial. Media sosial memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertukar pendapat dan mengkritisi penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan publik (Astari et al., 2018).

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menggunakan model hubungan masyarakat komunikasi simetris dua arah (*two-way symmetrical communication*) milik Grunig dan Hunt (Nababan, 2020). Model komunikasi simetris dua arah merupakan komunikasi secara timbal balik dan didasari oleh adanya keinginan saling menyesuaikan untuk memahami satu sama lain dan strategi dalam meningkatkan pemahaman publik atas informasi yang disampaikan (Roosinda et al., 2024). Model komunikasi ini ditandai adanya interaksi yang terjadi antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dengan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam lingkup ilmu sosial untuk menemukan jawaban atas pertanyaan terkait sebuah fenomena sosial yang terjadi dengan menemukan fakta-fakta yang kemudian dianalisis secara induktif (Creswell, 2023). Peneliti memerlukan sumber data yang menyediakan informasi selama proses penelitian berlangsung. Peneliti menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari informan atau narasumber ketika melakukan penelitian di lapangan (Sugiyono, 2023) dan data sekunder yang diperoleh peneliti melalui orang lain dan dokumen berupa berbagai literatur dan referensi (Nugrahani, 2014). Teknik pengumpulan data yang

digunakan adalah observasi ke lapangan secara langsung untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi, serta wawancara dengan 10 informan untuk mendapatkan opini dari sudut pandang informan, dan dokumentasi berupa surat kabar, arsip, jurnal penelitian, persuratan, laporan statistika, foto, dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian. Pada penelitian kualitatif, digunakan metode analisis induktif menurut Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan informasi publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dilaksanakan secara khusus oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, dijelaskan bahwa “Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengawasan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian”. Selanjutnya, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memiliki fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;
- b) Melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian;
- c) Pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;
- d) Penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian; dan
- e) Pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerja sama antar instansi.

Berdasarkan hal tersebut, beberapa kegiatan dari Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memiliki fokus pada kegiatan humas. Kegiatan humas yang dilakukan pada instansi adalah dalam hal melakukan pelayanan informasi, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat, menanggapi pengaduan dan keluhan dari masyarakat, dan melakukan koordinasi dengan tim yang dimiliki untuk bisa lebih dekat dengan masyarakat. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik dilaksanakan berdasarkan peran-peran hubungan masyarakat sebagai berikut:

1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung berperan sebagai penasihat ahli dalam melaksanakan kegiatan pelayanan informasi publik. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung memiliki peran strategis dalam memastikan setiap informasi publik dapat tersampaikan secara efektif dan mencapai target audiens yang tepat. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung memberikan pelayanan informasi publik berdasarkan arahan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, merujuk pada pedoman yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjenim) terkait pengelolaan media sosial dalam hal memberikan pelayanan informasi publik. Berdasarkan (Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0011.HH.01.01 Tahun 2023, dalam melakukan penyebaran informasi

publik dapat menggunakan media sosial sebagai alat pendukung komunikasi berbasis internet untuk bisa menciptakan ruang interaksi dengan masyarakat.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung membuat konten informatif yang berdasarkan dari aduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Petugas akan berdiskusi terkait pembuatan konten dan mempertimbangkan secara matang terkait berbagai informasi yang akan disampaikan. Tim humas akan mengunggah konten terbaru yang dikemas secara menarik dan jenaka dengan ide-ide terkini yang populer di media sosial. Pembuatan konten infografis dan videografis pada media sosial bertujuan agar masyarakat memahami informasi keimigrasian dan aturan terbaru yang berlaku.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung juga memberikan pelayanan informasi publik melalui brosur dan spanduk yang dipasang di lingkungan kantor imigrasi, pelayanan komunikasi masyarakat (Yankomas), WhatsApp, dan juga layanan telepon. Sebagai upaya untuk membangun kepercayaan publik, terdapat juga Yankomas sebagai layanan tatap muka bagi masyarakat yang ingin mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhannya secara langsung di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang dilayani pada jam kerja, yaitu pukul 08.00 – 15.00 setiap hari Senin sampai Jumat. Yankomas memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan penjelasan secara rinci dari petugas imigrasi, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman. Segala bentuk pelayanan informasi publik kepada masyarakat berada dalam tanggung jawab Kepala Kantor dan Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

2. Fasilitator Komunikasi (*Facilitator Communication*)

Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung berperan sebagai fasilitator komunikasi dalam kegiatan pelayanan informasi publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, dijelaskan sebagaimana tugas dari Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian berupa melakukan persiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian dan melaksanakan hubungan masyarakat dan kerja sama antar instansi. Berdasarkan hal tersebut, Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian berperan sebagai fasilitator komunikasi untuk menjadi penghubung antara kepentingan pemerintah dengan masyarakat.

Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian membantu membangun dan mempertahankan komunikasi dengan masyarakat, memberikan pemahaman, dukungan, dan kerja sama antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dengan masyarakat. Petugas imigrasi berperan sebagai fasilitator komunikasi yang membantu memahami pesan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Petugas imigrasi memiliki kewajiban untuk menyampaikan secara jelas terkait kebijakan, tujuan, serta harapan dari instansi kepada masyarakat (Lani & Handayani, 2021). Adanya interaksi dengan masyarakat dapat meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik (Chairunnisa et al., 2023). Hal tersebut terjadi karena masyarakat mendapatkan kesempatan yang lebih besar untuk dapat memahami dan memberikan kritik

dan saran yang relevan terhadap kebijakan yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian telah melakukan rekapitulasi data pengaduan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Rekapitulasi data bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis pengaduan dan keluhan masyarakat terkait kendala yang dihadapi. Melalui rekapitulasi data, Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dapat mengidentifikasi masalah dengan melakukan analisis berdasarkan pengaduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat untuk dapat menentukan cara penanganan. Dengan mengetahui masalah yang dihadapi oleh masyarakat, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dapat memberikan respon yang cepat dan tepat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk menindak lanjuti berbagai keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat.

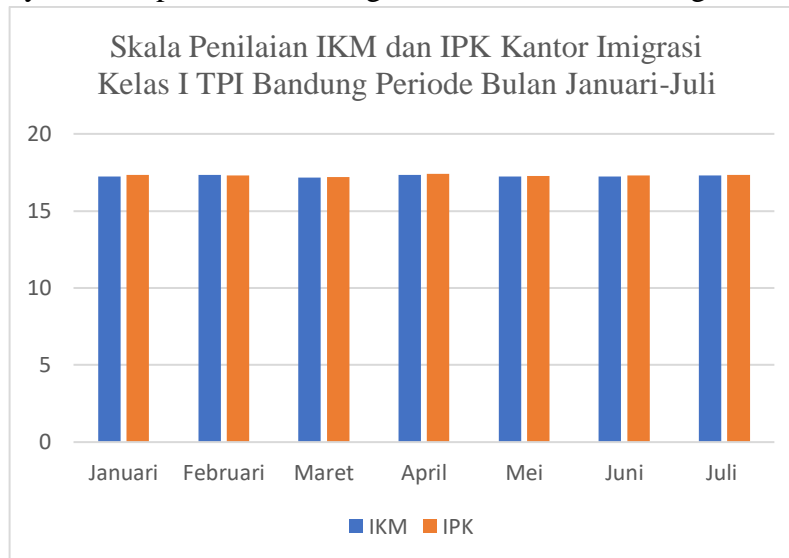
Pelayanan informasi publik secara langsung dilaksanakan melalui Yankomas. Tersedianya Yankomas sebagai layanan informasi tatap muka memungkinkan terjadinya diskusi dua arah secara lebih mendalam, sehingga informasi dapat dijelaskan secara lebih komprehensif. Tidak semua masyarakat memiliki keterampilan dalam mengakses teknologi digital, sehingga Yankomas dapat membantu mengurangi kesenjangan digital. keterampilan berkomunikasi petugas imigrasi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sudah cukup baik. Petugas imigrasi mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung memastikan bahwa setiap masyarakat memiliki akses dalam mendapatkan pelayanan informasi publik. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung memanfaatkan media sosial, spanduk, brosur, dan Yankomas dalam memberikan pelayanan informasi publik. Kombinasi tersebut memberikan pengalaman yang berbeda bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan informasi publik.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung juga bertanggung jawab atas proses pemecahan masalah yang dihadapi, termasuk pengambilan keputusan ketika menghadapi masalah. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian melakukan identifikasi, analisis, dan menemukan solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan yang timbul. Apabila ditemukan keluhan dan aduan dari masyarakat, petugas imigrasi akan berusaha untuk mencari solusi terbaik. Petugas imigrasi akan melakukan identifikasi masalah dan berkomunikasi dengan masyarakat untuk mencari alternatif solusi bersama. Hal tersebut dijadikan bahan evaluasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung terus menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Keahlian komunikasi dan kemampuan analisis yang dimiliki petugas imigrasi dapat membantu Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi mengatasi berbagai permasalahan dan menjaga citra baik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Selanjutnya, petugas imigrasi akan mempertimbangkan masukan yang disampaikan masyarakat untuk disampaikan kepada pimpinan.

Setiap informasi yang diberikan oleh petugas imigrasi kepada masyarakat akan memengaruhi citra Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Metode yang digunakan Kantor

Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam memastikan pemahaman masyarakat dilakukan melalui review pada Google Business dan juga survei IKM. Kemudian, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian akan melakukan monitoring pada media sosial untuk melakukan identifikasi terkait tren, sentimen, juga topik yang paling sering dibicarakan masyarakat. Informasi yang disampaikan harus jelas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.



Grafik 1. Survei Penilaian IKM dan IPK Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Periode Bulan Januari-Juli

Berdasarkan survei IKM yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa masyarakat sudah memahami berbagai informasi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. Pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dianggap telah memenuhi harapan dari masyarakat berdasarkan survei IKM dan IPK. Informasi yang disampaikan Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung melalui berbagai media dianggap sudah memudahkan masyarakat. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian sudah berusaha secara maksimal dalam memberikan informasi yang dikemas dalam bentuk infografis dan videografis terkait pelayanan keimigrasian yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian harus bisa mewujudkan kerja sama dengan masyarakat untuk memberikan edukasi untuk menciptakan pandangan yang baik dari masyarakat. Petugas imigrasi harus memastikan setiap informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh masyarakat. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan aspek yang harus dimiliki setiap petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan informasi publik, karena akan bermanfaat untuk menyelesaikan konflik yang menghasilkan solusi yang saling menguntungkan kedua pihak.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung berperan sebagai teknisi komunikasi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan

informasi publik. Petugas imigrasi pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung harus memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, sehingga dapat dipastikan informasi yang disampaikan tepat sasaran. Petugas imigrasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan informasi publik secara lebih maksimal kepada masyarakat.

Bulan	WhatsApp	Media sosial	Komentar Instagram	Yankomas
Januari	2339	1628	793	564
Februari	1977	1522	716	477
Maret	1764	1422	366	366
April	1706	1504	324	307
Mei	3039	1912	458	377
Juni	2459	1728	693	316

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung melakukan evaluasi yang dilaksanakan secara berkala sebanyak satu kali dalam satu bulan. Pertemuan tersebut dilaksanakan dalam kegiatan rapat evaluasi untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan menemukan solusi penanganannya. Rapat evaluasi dilaksanakan untuk melakukan perbaikan bagi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam memberikan pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil rapat evaluasi tersebut, dapat ditemukan poin-poin penting dalam memberikan pelayanan informasi publik yang lebih dibutuhkan oleh masyarakat.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan informasi melalui konten informatif yang diunggah pada media sosial, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah memiliki 2 kamera dengan fitur terbaru. Kemudian, juga difasilitasi ponsel untuk media komunikasi dengan masyarakat. Untuk pembuatan infografis, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah memfasilitasi aplikasi Canva premium. Sedangkan untuk kegiatan pencatatan, dokumentasi, dan penyimpanan, dapat dilakukan pada aplikasi Google Drive.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menghadapi hambatan berupa terbatasnya ruangan pada kantor dan masih ditemukan masyarakat yang kurang teliti dan sabar dalam memahami terkait informasi yang tersedia sehingga menimbulkan amarah yang dilampiaskan kepada petugas imigrasi. Untuk menangani hambatan tersebut, ditemukan solusi berupa diciptakannya inovasi.

Solusi pertama adalah diciptakannya Ruang Informasi Warga Kanim Bandung (Maung Riung). Maung Riung merupakan salah satu layanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung yang menggunakan WhatsApp Business untuk layanan paspor. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Nomor W11.IMI.IMI.1-GR.01.01-1118 tentang Ruang Informasi Warga Kanim Bandung (Maung Riung), pelaksanaan dimulai dengan pemohon mengirimkan pesan ke nomor WhatsApp Maung Riung. Selanjutnya, pemohon mengetik angka “1” tanpa tanda petik untuk pilihan permohonan informasi pelayanan paspor. Sistem akan merespon dan memberikan jawaban sesuai dengan opsi yang dikirimkan. Pemohon juga dapat mengecek status permohonan paspor dengan mengetik nomor permohonan yang selanjutnya akan merespon dan memberikan informasi tahapan penerbitan paspor tanpa perlu datang ke kantor imigrasi.

Berdasarkan Siaran Pers Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor SP/IMI/06/2024/06 Tentang Server PDN Gangguan, Imigrasi Tetap Layani Perlintasan Dan Permohonan Paspor, diinformasikan terkait gangguan kesisteman pada pusat data nasional (PDN) Kementerian Komunikasi dan Informatika pada Kamis 20 Juni 2024. Gangguan kesisteman berdampak pada pelayanan keimigrasian di UPT, yaitu kantor imigrasi, Unit Kerja Kantor (UKK), Unit Layanan Paspor (ULP), Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) udara dan pelabuhan untuk sementara waktu. Selama masa pemulihan aplikasi dan data, masyarakat tetap datang ke kantor imigrasi sesuai dengan tanggal yang telah dipilih pada aplikasi M-Paspor sebelum terjadi gangguan. Adanya inovasi Maung Riung, dapat meminimalisir masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung untuk bertanya kepada petugas imigrasi terkait paspornya yang belum selesai. Maung Riung juga dapat mempercepat proses kerja karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Dengan adanya inovasi Maung Riung, informasi dapat diterima dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Aplikasi yang digunakan sudah memudahkan masyarakat untuk lebih mudah menerima informasi.

Solusi kedua yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung adalah menggunakan WhatsApp Gateway yang membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi. WhatsApp Gateway telah diresmikan oleh Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung sejak bulan Juli tahun 2024. Tersedia layanan informasi terkait layanan keimigrasian WNI dan WNA. Masyarakat dapat menghubungi nomor helpdesk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung melalui WhatsApp. Telah tersedia chatbot yang memberikan penjelasan terkait informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya WhatsApp Gateway, petugas imigrasi hanya melakukan pengawasan pada aplikasi. Apabila masyarakat membutuhkan informasi lebih detail, petugas imigrasi akan menjelaskan secara lebih komprehensif. Petugas imigrasi dapat lebih produktif untuk melakukan aktivitas lainnya. Cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam pelayanan informasi publik sudah berubah menjadi lebih efisien karena dengan bantuan teknologi, informasi dapat diberikan dengan cepat dan akurat.

Kesimpulan

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung berperan dalam membuat kebijakan terkait pelaksanaan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan secara langsung di Yankomas ataupun melalui media sosial Instagram,

menciptakan ruang publik untuk petugas imigrasi dengan masyarakat sebagai pencari informasi keimigrasian dengan menggunakan model komunikasi simetris dua arah, menentukan solusi dari permasalahan internal dan eksternal yang menguntungkan kedua belah pihak, dan memanfaatkan teknologi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik.

Rekomendasi

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dapat mempertahankan kreativitas dan keaktifan dalam membuat konten informatif pada media sosial. Selanjutnya, media sosial yang digunakan bisa lebih beragam, seperti menggunakan TikTok yang sedang populer agar bisa menjangkau masyarakat yang lebih luas. Diperlukan adanya kerja sama dengan pihak-pihak lain dalam memberikan pelayanan informasi publik, seperti kolaborasi bersama instansi pemerintahan daerah dan sosialisasi ke beberapa tempat yang jauh dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

Referensi

- Astari, C. S., Awalia, R., Hartina, R., & Iriyanti, H. (2018). Komunikasi dan Media Sosial. <https://www.researchgate.net/publication/329998890>
- Chairunnisa, L., Habibi, F., & Berthanila, R. (2023). Analisis Penerapan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Kota Serang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 11(2). <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.158>
- Creswell, J. (2023). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Campuran*.
- Ferry, R., & Dharma, A. (2021). *Buku Ajar Dasar-dasar Public Relations*.
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130–140. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i2.4071>
- Nababan, S. (2020). Model Komunikasi Humas dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika). *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 4(1).
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Pedoman Pengelolaan Media Sosial Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-0011.HH.01.01 Tahun 2023.
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. www.peraturan.go.id
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. www.peraturan.go.id
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Roosinda, F. W., Setyarahajoe, R., & Chintya, A. (2024). Efektivitas Sosialisasi Balai Monitor Kelas I Surabaya dalam Mengurangi Frekuensi Radio Ilegal melalui Model Komunikasi Grunig & Hunt. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 10(2).
- Siaran Pers Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor SP/IMI/06/2024/06 Tentang Server PDN Gangguan, Imigrasi Tetap Layani Perlintasan Dan Permohonan Paspor (2024).

Standar Operasional Prosedur Nomor W11.IMI.IMI.1-GR.01.01-1118 Tentang Ruang Informasi Wargi Kanim Bandung (Maung Riung).

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. www.cvalfabet.com

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.