



Strategi Komunikasi Duta Pelayanan Paspor dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Imigrasi Kota Tangerang

Nanda Dwi Hendartatiningsih*, Juandanilisyah

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 14, 2026

Revised September 04, 2026

Accepted September 15, 2026

Available online September 25, 2026

Kata Kunci :

Pelayanan Prima, Strategi Pelayanan, Pelayanan Publik, Duta Pelayanan Paspor

Keywords:

Service Excellence, Service Strategy, Service Communication, Passport Service Ambassador, Public Service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Authors. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas kinerja instansi pemerintah karena tidak hanya ditentukan oleh ketepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Kota Tangerang menghadirkan Duta Pelayanan Paspor sebagai petugas layanan terdepan untuk membantu pemohon sejak awal hingga akhir proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspor dalam mewujudkan pelayanan prima, dampaknya terhadap pengalaman dan kepuasan pemohon, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal holistik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap satu Duta Pelayanan dan tiga pemohon paspor, observasi, serta dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi, pengkodean, kategorisasi, penyajian, dan interpretasi data dengan pengujian keabsahan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan empat strategi utama, yaitu penerapan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun; pemberian informasi dan pendampingan; komunikasi yang efektif dan humanis; serta pelayanan yang responsif. Strategi tersebut meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pemohon. Keberhasilannya didukung kompetensi petugas, koordinasi, fasilitas, dan komitmen organisasi, sedangkan hambatan utama meliputi tingginya jumlah pemohon, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, dan perbedaan pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Dengan demikian, strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspor berkontribusi pada pelayanan prima sekaligus memperkuat citra positif kantor imigrasi.

ABSTRACT

Public service is an important indicator of government performance because service quality is determined not only by administrative accuracy but also by the quality of communication between officers and citizens. The Class I Special Non-Border Control Immigration Office of Tangerang introduced Passport Service Ambassadors as frontline service officers who assist applicants throughout the passport service process. This study aims to analyze the communication strategies used by Passport Service Ambassadors to achieve service excellence, their impact on applicants' service experience and satisfaction, and the supporting and inhibiting factors affecting implementation. A descriptive qualitative approach with a holistic single-case study design was employed. Data were obtained through in-depth interviews with one Passport Service Ambassador and three passport applicants, direct observation, and documentation. The data were analyzed through reduction, coding, categorization, display, and interpretation, while credibility was examined through source and technique triangulation. The findings identify four main strategies: applying smile, greeting, salutation, courtesy, and politeness in service encounters; providing clear information and assistance; using effective and humanistic communication; and delivering responsive service. These strategies improve applicants' comfort, trust, and satisfaction. Their implementation is supported by officer competence, coordination, service facilities, and organizational commitment, but is constrained by high applicant volumes, limited human resources, technical problems, and differences in public understanding of service procedures. Overall, the communication strategies of Passport Service Ambassadors contribute to service excellence and strengthen the positive image of the immigration office.

*Corresponding author

E-mail addresses: nandadhn@gmail.com (Nanda Dwi Hendartatiningsih)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas kinerja suatu instansi. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari kualitas interaksi dan komunikasi antara petugas dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, kemudahan memperoleh layanan, rasa nyaman, serta kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik karena berperan membangun hubungan yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat.

Strategi komunikasi menjadi unsur penting dalam memastikan pesan pelayanan dapat dipahami dan mendorong keterlibatan publik. JUANDANILSYAH, (2024) menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi ditentukan oleh kemampuan komunikator dalam memanfaatkan media, menyusun pesan yang efektif, dan membangun interaksi. Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi membantu memastikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan dapat dipahami, sekaligus memungkinkan petugas mengenali kebutuhan masyarakat agar pelayanan lebih responsif.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat, antara lain penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau paspor, izin tinggal, dan layanan administratif lainnya (Yuaningsih et al., 2020). Secara kelembagaan, kantor imigrasi terdiri atas kantor yang menjalankan fungsi Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan kantor Non-Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Kantor Non-TPI lebih berfokus pada pelayanan administratif keimigrasian, termasuk layanan paspor dan izin tinggal (Bago & Kurniawan, 2024). Dalam konteks tersebut, kualitas komunikasi menjadi penting karena pemohon membutuhkan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, tahapan, dan solusi ketika menghadapi kendala.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Kota Tangerang menghadirkan Duta Pelayanan Paspor. Duta Pelayanan berinteraksi langsung dengan pemohon sejak awal hingga akhir proses pelayanan. Perannya mencakup pemberian informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengajuan paspor, arahan dan pendampingan selama proses pelayanan, bantuan penggunaan layanan berbasis digital, serta pemberian solusi atas kendala yang dihadapi pemohon. Posisi tersebut menjadikan Duta Pelayanan sebagai penghubung komunikasi antara institusi dan masyarakat sekaligus representasi citra pelayanan kantor imigrasi.

Pelaksanaan pelayanan paspor masih menghadapi tantangan berupa tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, kendala teknis, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Perbedaan karakteristik pemohon menyebabkan kebutuhan informasi tidak selalu sama. Sebagian pemohon dapat memahami prosedur dengan cepat, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan penjelasan dan pendampingan yang lebih intensif. Kondisi tersebut menuntut kemampuan petugas menyesuaikan cara penyampaian pesan agar informasi dapat diterima secara efektif dan pelayanan tetap berlangsung secara tertib.

Dalam perspektif pelayanan prima, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari hasil administrasi, tetapi juga dari proses interaksi antara petugas dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi pelayanan prima, yaitu Attitude, Attention, dan Action. Attitude berkaitan dengan sikap ramah, sopan, dan profesional; Attention mengacu pada perhatian terhadap kebutuhan, pertanyaan, dan permasalahan pemohon; sedangkan Action merupakan tindakan nyata untuk membantu proses pelayanan dan memberikan solusi. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk membaca praktik strategi komunikasi dalam layanan paspor.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prinsip pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas interaksi dan persepsi masyarakat terhadap layanan (Wijaya et al., 2022). Namun, masih terbatas penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspur diterapkan dalam menghadapi kebutuhan pemohon yang beragam dengan mengintegrasikan perspektif petugas dan pengguna layanan pada konteks keimigrasian. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspur, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta menjelaskan kontribusinya dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Kota Tangerang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan desain studi kasus tunggal holistik. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam strategi Duta Pelayanan Paspur dalam mewujudkan pelayanan prima. Creswell & Poth, (2018) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dibangun individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi pengalaman, interaksi, dan interpretasi subjek (Radianto, 2023). Lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Kota Tangerang.

Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung dengan proses pelayanan. Informan terdiri atas satu informan kunci, yaitu Duta Pelayanan Paspur, serta tiga informan pendukung yang merupakan pemohon paspor dan pernah berinteraksi langsung dengan Duta Pelayanan. Komposisi ini digunakan untuk memperoleh perspektif dari penyelenggara layanan dan pengguna layanan sekaligus mendukung pemeriksaan silang terhadap temuan penelitian.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara diarahkan pada strategi komunikasi pelayanan, pengalaman interaksi, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan pada area pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen, arsip, dan dokumentasi kegiatan pelayanan. Analisis dilakukan melalui reduksi data, pengkodean, kategorisasi, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola serta tema utama. Keabsahan data diperiksa menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan keterangan informan, hasil observasi, dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspur tidak hanya berorientasi pada efektivitas penyelesaian administrasi, tetapi juga menitikberatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, tema utama yang muncul mencakup penerapan prinsip senyum, sapa, salam, sopan, dan santun; pemberian informasi dan pendampingan; komunikasi yang efektif dan humanis; pelayanan yang responsif; dampak strategi terhadap pengalaman pemohon; serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya.

Karakteristik Informan

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Informan	Status
1	Saffa	Duta Pelayanan
2	Gugi	Pemohon
3	Sonny	Pemohon
4	Bayu	Pemohon

Sumber: Informan penelitian, 2026

Penelitian melibatkan empat informan yang dipilih secara purposif sesuai tujuan penelitian. Informan kunci memberikan informasi dari sudut pandang penyelenggara layanan, sedangkan tiga pemohon memberikan penilaian berdasarkan pengalaman sebagai pengguna layanan. Kombinasi kedua perspektif tersebut memungkinkan temuan dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi sehingga gambaran strategi pelayanan menjadi lebih komprehensif.

Strategi Komunikasi Duta Pelayanan Paspor

Strategi komunikasi yang ditemukan saling berkaitan dan membentuk pola pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan, kejelasan informasi, dan penyelesaian kebutuhan pemohon. Ringkasan strategi, bentuk implementasi, dan dampaknya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Strategi Duta Pelayanan Paspor dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

No.	Strategi	Implementasi	Dampak
1	Penerapan prinsip 5S	Senyum, sapa, salam, sopan, dan santun dalam setiap pelayanan	Meningkatkan kenyamanan dan kesan positif pemohon
2	Pemberian informasi dan pendampingan	Memberikan arahan, mengecek dokumen, dan mendampingi proses pelayanan	Mengurangi kesalahan administrasi
3	Komunikasi efektif dan humanis	Menggunakan bahasa sederhana, menunjukkan empati, dan mendengarkan pemohon	Meningkatkan kepercayaan masyarakat
4	Pelayanan responsif	Memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi pemohon	Meningkatkan kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Penerapan Prinsip 5S

Penerapan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun menjadi fondasi interaksi antara petugas dan pemohon. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Duta Pelayanan secara konsisten membangun suasana ramah melalui sapaan, kesopanan, dan sikap santun. Sikap tersebut membuat pemohon merasa dihargai dan menciptakan pengalaman layanan yang lebih humanis. Temuan ini sejalan dengan Atep, (2004), yang menempatkan sikap profesional dan komunikasi yang baik sebagai unsur pelayanan prima, serta Sinambela, (2008), yang menekankan orientasi aparatur pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam kerangka Attitude, temuan ini menunjukkan bahwa perilaku petugas menjadi titik awal terbentuknya persepsi positif terhadap layanan.

Pemberian Informasi dan Pendampingan

Duta Pelayanan juga berperan aktif memberikan informasi dan pendampingan selama proses layanan. Petugas menjelaskan persyaratan administrasi, tahapan pengajuan paspor, penggunaan aplikasi layanan, serta solusi ketika pemohon mengalami kendala. Informasi

disampaikan menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami, disertai pengecekan dokumen dan arahan selama proses pelayanan. Pola ini mengurangi potensi kesalahan administrasi dan membantu pemohon mengikuti prosedur secara lebih tertib. Hardiyansyah, (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara menyediakan informasi yang akurat, transparan, mudah dipahami, dan responsif. Dalam kerangka Attention, pendampingan menunjukkan perhatian petugas terhadap kebutuhan spesifik setiap pemohon.

Komunikasi Efektif dan Humanis

Komunikasi yang diterapkan bersifat efektif dan humanis. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi secara formal, tetapi juga menyesuaikan penjelasan dengan kondisi pemohon, mendengarkan pertanyaan dan keluhan, menunjukkan empati, serta menggunakan pendekatan persuasif ketika diperlukan. Cara berkomunikasi tersebut membantu mengurangi kebingungan dan membuat pemohon lebih nyaman selama proses pelayanan. Tjiptono, (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan membangun komunikasi yang baik dan memberikan perhatian kepada pengguna. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kejelasan pesan dan empati bekerja secara bersamaan dalam membangun kepercayaan pemohon terhadap petugas dan institusi.

Pelayanan Responsif

Pelayanan responsif terlihat dari kemampuan Duta Pelayanan memberikan solusi secara cepat ketika pemohon mengalami kendala, seperti kelengkapan dokumen, kesalahan pengisian data, atau penggunaan sistem pelayanan. Petugas tidak berhenti pada pemberian arahan, tetapi mendampingi hingga permasalahan dapat ditangani. Temuan ini mencerminkan dimensi daya tanggap sebagaimana dikemukakan Parasuraman et al., (1988), yaitu kesediaan penyedia layanan membantu pengguna secara cepat dan tepat. Dalam kerangka Action, respons tersebut menjadi tindakan nyata yang menghubungkan komunikasi dengan penyelesaian kebutuhan pemohon.

Dampak Strategi terhadap Pelayanan Prima

Implementasi strategi komunikasi tersebut memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelayanan. Pemohon merasakan suasana yang lebih nyaman, memperoleh informasi yang lebih jelas, dan lebih mudah menyelesaikan tahapan administrasi. Interaksi yang ramah dan responsif juga meningkatkan kepercayaan terhadap petugas serta kepuasan terhadap layanan. Temuan ini konsisten dengan pandangan Kotler, (2016) bahwa kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan pengguna, dan sejalan dengan Wijaya et al., (2022) yang menunjukkan kontribusi penerapan prinsip pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara analitis, keterkaitan antara Attitude, Attention, dan Action terlihat pada rangkaian layanan yang diberikan. Sikap ramah membentuk penerimaan awal, perhatian terhadap kebutuhan memastikan pesan dan bantuan sesuai kondisi pemohon, sedangkan tindakan responsif mengubah komunikasi menjadi penyelesaian masalah. Integrasi ketiganya menjelaskan mengapa strategi komunikasi Duta Pelayanan tidak hanya memengaruhi kelancaran administrasi, tetapi juga membentuk pengalaman layanan dan citra positif kantor imigrasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Keberhasilan strategi didukung oleh kompetensi petugas dalam berkomunikasi, koordinasi antarpegawai, ketersediaan sarana dan prasarana, serta komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut membantu Duta Pelayanan memberikan informasi dan bantuan secara konsisten serta menyesuaikan respons dengan kebutuhan pemohon.

Di sisi lain, pelaksanaan strategi menghadapi hambatan berupa tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis yang dapat memengaruhi kelancaran proses, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Hambatan tersebut menyebabkan kebutuhan pendampingan meningkat dan berpotensi memperpanjang interaksi pelayanan. Karena itu, penguatan kapasitas petugas, optimalisasi sistem pelayanan, dan edukasi prosedur kepada masyarakat menjadi kebutuhan praktis untuk menjaga kualitas pelayanan prima secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Strategi komunikasi Duta Pelayanan Paspor dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non-TPI Kota Tangerang dilaksanakan melalui empat bentuk utama, yaitu penerapan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun; pemberian informasi dan pendampingan; komunikasi yang efektif dan humanis; serta pelayanan yang responsif. Keempat strategi tersebut saling melengkapi dalam membentuk Attitude, Attention, dan Action pada proses pelayanan. Dampaknya terlihat pada meningkatnya kenyamanan, kejelasan informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemohon serta berkurangnya hambatan administrasi.

Keberhasilan pelaksanaan strategi didukung kompetensi petugas, koordinasi, fasilitas pelayanan, dan komitmen organisasi, sementara hambatan utama berasal dari tingginya jumlah pemohon, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, dan perbedaan pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas petugas, optimalisasi sistem pelayanan, dan penguatan edukasi kepada masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa strategi komunikasi pada titik layanan terdepan berkontribusi tidak hanya pada efektivitas proses administrasi, tetapi juga pada pembentukan pengalaman layanan dan citra positif institusi.

5. REFERENSI

- Atep, A. B. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bago, H., & Kurniawan, H. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Knowledge Sharing terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 1(3).
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- JUANDANILSYAH, J. (2024). DINAMIKA STRATEGI KOMUNIKASI POLITIK DALAM MEMBANGUN KESADARAN PUBLIK STUDI PADA KAMPANYE PILKADA DAN PILGUB 2024 DI KOTA MATARAM. *GANEC SWARA*, 18(4), 1993–1999.
- Kotler, P. (2016). Marketing management (15th global ed.). *England: Pearson*, 803.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Radianto, E. (2023). Interpretasi modern tentang teori dan filosofis penelitian. *Kritis*, 32(1),

56–74.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.

Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, P., & Pujiatun, P. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5485–5492.

Yuaningsih, L., Lestari, I., Armianti, M., Ramadhani, M. F., & Zulham, M. R. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 43–50.