

Peran Public Relations dalam Transparansi dan Jangkauan Layanan Imigrasi Tangerang

Nanda Fitrah Juliana, Lathifa Prima Ghanistyana, Andini, Rahmawati, dan Siti Alya Bibih

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Tangerang

Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 33, Babakan, Cikokol, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118

*Corresponding Author Email: nandajuliana91@gmail.com

Article History;

Submitted: 07 Mei 2025

Accepted: 23 Juni 2025

Published: 27 Juni 2025

Kata-kata Kunci: *Cyber Public Relations*; Imigrasi;
Jangkauan Layanan; Media Digital; Transparansi

Keywords: *Cyber Public Relations*; Immgration;
Service Reach; Digital Media; Transparency

This is an open access article under the CC-BY-SA
license.



ABSTRAK

Transformasi digital menuntut instansi pemerintah, termasuk Kantor Imigrasi, untuk meningkatkan transparansi dan jangkauan layanan publik secara adaptif. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *Cyber Public Relations* (CPR) dalam mendukung keterbukaan informasi dan perluasan akses layanan di Kantor Imigrasi Tangerang. Sebagai landasan teoritis, digunakan model CPR dari Philips and Young (2018) yang terdiri dari transparansi, porositas internet, internet sebagai agen, jangkauan layanan, dan kekayaan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi konten digital milik instansi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan strategi CPR, seperti pemanfaatan Instagram, situs resmi, aplikasi M-Paspor, chatbot WhattsApp, mampu meningkatkan interaksi dua arah antara institusi dan publik.

The Role of Public Relations in Transparency and the Scope of Tangerang Immigration Services

ABSTRACT

Digital transformation requires government agencies, including the Immigration Office, to improve transparency and the reach of public services in an adaptive manner. This study aims to analyze the role of *Cyber Public Relations* (CPR) in supporting information transparency and expanding service access at the Tangerang Immigration Office. As a theoretical foundation, the CPR model from Philips and Young (2018) is used, which consists of transparency, internet porosity, the internet as an agent, service reach, and information richness. This study employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews and observation of the agency's digital content. The results of the study show that the implementation of CPR strategies, such as the use of Instagram, the official website, the M-Passport app, and the WhatsApp chatbot, can enhance two-way interaction between the institution and the public.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan eksploris teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transisi substansial dalam perkembangan *Cyber Public Relations* (CPR) di era digital (Khofifa et al., 2024). Pada umumnya, *cyber public relations* adalah perubahan dalam hubungan masyarakat yang memanfaatkan alat komunikasi *online* untuk melibatkan individu dari berbagai latar belakang dengan lebih baik tanpa memperhatikan batas geografis (Sakinah, 2024).

Setiap instansi pemerintah di era digital memiliki strategi unik untuk meningkatkan reputasi lembaga. Agar tetap relevan di tengah masyarakat, instansi pemerintah perlu mengikuti perkembangan teknologi. Hasilnya, terjadi peningkatan interaksi publik dengan instansi pemerintah tersebut, yang pada akhirnya membantu meningkatkan reputasi setiap instansi pemerintah. Di era digitalisasi, media sosial dan internet akan menawarkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pemanfaatan internet dan media sosial memungkinkan instansi pemerintah untuk membangun hubungan yang lebih efektif dengan publiknya (Kusuma & Umami, 2024).

Komunikasi menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap kebijakan pemerintah terus berkembang dan harus disampaikan kepada publik untuk mendapatkan dukungan serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Saat ini, kebutuhan akan layanan informasi dan komunikasi publik semakin meningkat, karena lembaga pemerintahan dituntut

untuk mengomunikasikan kebijakan publik serta menerima umpan balik dari masyarakat. Sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat, konsep *Cyber Public Relations* pun berkembang (Syafina Nur Inayah, 2025).

Cyber Public Relations (CPR) merujuk pada penerapan strategi dan teknik *Public Relations* dalam lingkungan digital. Ini mencakup penggunaan Platform digital, laman internet, konten blog, dan forum diskusi dunia maya dan berbagai alat komunikasi digital lainnya untuk membangun, memelihara, dan meningkatkan reputasi serta hubungan antara publik dan instansi. *Cyber Public Relations* (CPR) memungkinkan organisasi guna merespon isu-isu secara cepat dan menjaga reputasi ditengah tantangan disinformasi atau serangan *cyber* (Yananingtyas & Irwansyah, 2020).

Dengan demikian, CPR menjadi elemen penting dalam membangun citra positif pemerintahan. Citra positif pemerintahan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan rakyat terhadap instansi tersebut. Menurut Ardianto (2014), tugas humas di lembaga pemerintah antara lain memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum dan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk menciptakan kesan yang baik, humas di instansi pemerintah juga harus mampu memberikan informasi terkini kepada publik tentang kejadian-kejadian terkini (Rahmawati & Utari, 2023).

Pemerintah harus menerapkan berbagai informasi sesuai dengan ketentuan dalam UU No.

14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik, menegaskan pentingnya transparansi dalam penyelenggaraan negara agar lebih akuntabel, sukses, dan efisien. Setiap warga negara memiliki hak asasi atas transparansi publik, yang mencakup akses terhadap informasi mengenai kebijakan publik, anggaran, pengawasan, serta evaluasi kinerja pemerintah (Syahrin M. Alvi, 2019).

Transparansi publik memiliki dampak besar dalam mencapai pemerintahan yang efektif. Sebagai contoh, pemerintah dapat melibatkan masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan dengan mengomunikasikan standar dan prosedur layanan secara jelas. Transparansi pelayanan publik memastikan bahwa proses administrasi dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh masyarakat luas (Maya Septiani, 2020).

Dalam mengukur transparansi pelayanan publik, terdapat tiga indikator utama. Pertama, keterbukaan dalam prosedur pemeliharaan pelayanan. Kedua, keterbukaan dalam aturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami. Ketiga, aksesibilitas informasi tentang berbagai aspek pelayanan publik. Transparansi tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi kepada khalayak yang lebih luas dan meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan penyelenggaraan negara, khususnya dalam sektor pelayanan publik.

Imigrasi adalah salah satu instansi pemerintah yang memiliki rencana strategis dalam mengatur mobilitas warga negara maupun warga asing. Sebagai institusi yang mengelola administrasi

perjalanan lintas batas negara, termasuk pembuatan paspor, izin tinggal, serta izin masuk, Imigrasi bertanggung jawab memastikan kelancaran, keamanan, dan transparansi dalam prosesnya. Oleh karena itu, transparansi dan jangkauan layanan Imigrasi menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung interaksi sosial, ekonomi, dan budaya antarnegara (Sartika Permatasari, 2024).

Imigrasi Tangerang, sebagai bagian dari lembaga imigrasi nasional, memiliki kewajiban untuk memastikan kebijakan dan prosedurnya berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku serta mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks ini, Model Komunikasi Philips and Young (2018) diterapkan untuk meningkatkan transparansi dan jangkauan layanan melalui media digital. Model ini menekankan pentingnya teknologi digital dalam memperbaiki komunikasi antara Imigrasi dan publik melalui lima aspek utama: transparansi, porositas internet, internet sebagai agen, jangkauan, serta kekayaan informasi (Yananingtyas & Irwansyah, 2020).

Selain transparansi, bidang porositas internet berperan dalam menghilangkan batasan tradisional, seperti geografis dan institusional, sehingga memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan bebas. Dalam hal ini, Imigrasi Tangerang dapat memanfaatkan teknologi digital guna mengatasi hambatan fisik yang sering kali membatasi akses masyarakat terhadap layanan imigrasi.

Internet juga berfungsi sebagai agen yang memungkinkan penyampaian informasi,

penerimaan permohonan, serta pemberian respons secara cepat dan terkoordinasi dengan baik. Dengan menggunakan internet, Imigrasi Tangerang dapat memperbarui informasi secara *real-time*, memfasilitasi aplikasi daring, serta menyediakan layanan pengaduan dan bantuan secara *online*.

Selanjutnya, bidang jangkauan berfokus pada seberapa luas pesan atau informasi dapat tersebar, mencakup berbagai kelompok audiens yang mungkin sulit dijangkau dengan cara konvensional. Dalam hal ini, Imigrasi Tangerang berupaya memperluas akses layanan imigrasi bagi masyarakat Indonesia, termasuk mereka yang berada di luar Tangerang atau di daerah terpencil.

Terakhir, bidang kekayaan informasi menekankan bahwa teknologi tidak hanya membantu menyebarkan pengetahuan, tetapi juga mengedukasi dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada publik. Dalam kasus Imigrasi Tangerang, hal ini mencakup penyediaan panduan prosedural serta penjelasan mendalam mengenai regulasi imigrasi, hak dan kewajiban warga negara maupun warga asing, serta prosedur administratif yang harus diikuti.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa CPR mampu meningkatkan transparansi dan keterlibatan publik dalam pengawasan serta perbaikan layanan. Misalnya, penelitian Muhammad Fauzan dan Citra Lestari Putri (2023) menemukan bahwa sistem pengaduan online yang terintegrasi dengan media sosial efektif dalam meningkatkan partisipasi publik dan mengatasi ketidakpuasan masyarakat terhadap

layanan imigrasi (Fauzan & Putri, 2023). Namun, belum ada studi yang secara spesifik menganalisis penerapan lima aspek CPR dalam konteks instansi pemerintah, khususnya pada sektor Imigrasi Tangerang.

Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menggunakan model komunikasi Philips and Young (2018) sebagai kerangka analisis, serta mengkaji secara rinci implementasi CPR dalam meningkatkan komunikasi dua arah dan kualitas pelayanan publik di sektor Imigrasi. Transparansi dan partisipasi publik masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan publik. Studi ini penting karena memberikan gambaran aplikatif mengenai strategi komunikasi yang dapat meningkatkan kinerja layanan imigrasi, khususnya dalam konteks digitalisasi pelayanan publik.

Dengan latar belakang informasi yang diberikan, topik utama studi ini menyoroti fungsi CPR dalam meningkatkan transparansi dan jangkauan layanan di Imigrasi Tangerang. Penelitian ini menganalisis bagaimana Imigrasi Tangerang menerapkan lima bidang utama dari teori Philips & Young (2018), yaitu transparansi dalam penyampaian informasi kepada publik, porositas internet dalam mempermudah akses informasi, serta bagaimana internet sebagai agen digunakan untuk mempercepat interaksi antara lembaga dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji jangkauan layanan Imigrasi Tangerang melalui platform digital, serta kekayaan informasi yang disampaikan untuk memastikan kualitas komunikasi yang lebih mendalam dan informatif. Penelitian ini dirancang

untuk mendapatkan wawasan yang lebih jelas tentang bagaimana kelima bidang ini bisa dioptimalkan dalam strategi *Cyber Public Relations* guna memperkuat hubungan antara Imigrasi Tangerang dan masyarakat, serta meningkatkan pelayanan publik yang lebih transparan dan efisien (Saputra et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Untuk memahami fenomena manusia atau sosial, penelitian ini menggunakan strategi deskriptif kualitatif. mengharuskan pengumpulan sudut pandang yang mendalam dari sumber-sumber informan dan melakukan penelitian dalam latar yang alami, dan menghasilkan gambaran menyeluruh dan rumit yang dapat diekspresikan dengan kata-kata. (Jasmine, 2024). Menurut Denzin & Lincoln (1994), penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang alamiah dengan menggunakan berbagai pendekatan terkini untuk menafsirkan suatu fenomena yang terjadi. (Bahiyah & Gumindari, 2024).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif atau terbatas pada pengukuran tingkat partisipasi publik, studi ini menggabungkan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi konten digital, dan analisis wacana untuk menggali secara holistik proses komunikasi yang dilakukan oleh Imigrasi Tangerang dalam strategi CPR-nya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti

mengeksplorasi aspek kontekstual dan simbolik yang belum tergali dalam studi-studi sebelumnya.

Untuk memperoleh data yang mendalam dan sistematis, penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam sebagai sumber data utama. Wawancara mendalam bertujuan untuk mendapatkan jawaban atau informasi dari dua pihak yaitu narasumber (*interviewee*) dan pewawancara (*interviewer*) (Jasmine, 2024). Dengan demikian, agar wawancara berlangsung tertib dan memperoleh informasi atau data yang akurat (Jasmine, 2024).

Melalui wawancara, dilakukan dengan narasumber utama, yaitu dengan pihak Seksi Humas terkait di Kantor Imigrasi Tangerang untuk mendapatkan pandangan mengenai penerapan CPR dalam meningkatkan transparansi dan jangkauan layanan, serta pengamatan langsung terhadap praktik CPR yang dilakukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini menggunakan observasi sebagai tambahan dari wawancara mendalam dengan memeriksa konten yang disampaikan melalui media sosial dan platform digital lainnya (Syahrizal & Jailani, 2023). Observasi bertujuan untuk memahami bagaimana Imigrasi menggunakan platform *online* (seperti media sosial, situs web resmi, dan aplikasi lainnya) untuk menyampaikan informasi kepada publik, serta bagaimana publik meresponsnya (Lilyn Indriyawati, 2023).

Untuk mengoptimalkan analisis, penelitian ini menggunakan teknik analisis wacana kritis model Teun A. Van Dijk, karena pendekatan ini menekankan pada struktur teks, konteks sosial,

dan relasi kekuasaan dalam komunikasi publik. Van Dijk membagi analisis wacana dalam tiga struktur utama, yaitu struktur teks (*text structure*), struktur kognisi sosial (*social cognition*), dan struktur konteks sosial (*social context*) (Harisanty et al., 2025). Model ini dipilih karena mampu mengungkap bagaimana Imigrasi Tangerang menyampaikan pesan publik melalui media digital serta bagaimana makna dan kekuasaan dibentuk dan dipertahankan dalam komunikasi *online* (Lestari & Mualifah, 2024).

Keterkaitan antara wawancara mendalam, analisis wacana, dan, teori Philips and Young (2018) sangat erat hubungannya dalam penelitian ini. Sumber utama yang memperkuat penelitian ini adalah wawancara mendalam dalam memahami bagaimana kelima bidang teori Philips and Young (2018) dipraktikkan oleh instansi Imigrasi Tangerang. Dengan menggunakan analisis wacana kritis Teun A. Van Dijk, dilakukan melalui tiga tahapan utama. Pertama, analisis struktur teks, yaitu melihat bagaimana informasi disusun dalam konten digital seperti kata, kalimat, judul, dan gambar pada media sosial atau website Imigrasi Tangerang.

Kedua, analisis kognisi sosial, yaitu memahami bagaimana pihak Imigrasi membentuk cara pandang atau persepsi publik melalui konten-konten tersebut. Ketiga, analisis konteks sosial, yaitu menelaah bagaimana komunikasi digital tersebut berkaitan dengan kekuasaan, tujuan lembaga, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Semua data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dikategorikan

berdasarkan lima aspek dalam teori Philips and Young (2018), sehingga dapat diketahui bagaimana strategi CPR diterapkan secara nyata oleh Imigrasi Tangerang.

Model Komunikasi Philips and Young (2018) menjadi kerangka utama dalam analisis ini. Pada bidang Transparansi, penelitian akan melihat bagaimana Imigrasi membagikan informasi terkait layanan keimigrasian, kebijakan, dan pengumuman penting kepada publik melalui teks, gambar, dan video. Pada bidang Porositas Internet, penelitian akan mengacu pada bagaimana akun ini menggunakan berbagai fitur digital untuk berinteraksi dengan publik, sehingga batas antara komunikasi formal dan informal menjadi lebih cair. Pada bidang Internet sebagai Agen, penelitian mencerminkan peran media sosial dalam membentuk pemahaman dan opini masyarakat terhadap layanan imigrasi. Pada bidang Jangkauan (*Reach*), penelitian mengevaluasi upaya akun Imigrasi Tangerang dalam memperluas keterlibatan audiens. Ini meliputi strategi peningkatan *engagement* dan respons audiens terhadap konten yang dibagikan. Terakhir, bidang Kekayaan Informasi akan mengevaluasi pada kedalaman dan kualitas konten yang disajikan, seperti edukasi keimigrasian, prosedur layanan, dan klarifikasi kebijakan.

Diharapkan temuan studi ini akan memberi ikhtisar menyeluruh tentang bagaimana *Cyber Public Relations* di Imigrasi Tangerang berperan dalam menyebarkan informasi, menjaga transparansi, dan mengelola hubungan dengan publik melalui media sosial. Penelitian ini juga

akan mengungkap bagaimana instansi pemerintah dapat memanfaatkan platform digital untuk memperbaiki komunikasi publik dan membangun kepercayaan dengan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Imigrasi Tangerang

Imigrasi Tangerang adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas melaksanakan fungsi keimigrasian di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Imigrasi Tangerang saat ini dipimpin oleh Kepala Kantor Hasanin, S, H., M.H. Seksi Humas Imigrasi Tangerang berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap peraturan keimigrasian. Dengan edukasi dan penyuluhan, masyarakat dapat mematuhi peraturan imigrasi sebagai baik individu dari luar negeri maupun dari Indonesia (Ryanindityo et al., 2024).

Imigrasi Tangerang menggunakan strategi komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik. Pengelolaan akun media sosial dilakukan dengan memperhatikan lima bidang utama dalam teori Philips & Young (2018), yaitu Transparansi dalam penyampaian informasi layanan keimigrasian, Porositas Internet yang memungkinkan komunikasi lebih terbuka antara instansi dan masyarakat, Internet sebagai Agen dalam membentuk opini publik yang positif, Jangkauan (*Reach*) yang diperluas melalui pemanfaatan berbagai fitur digital, serta Kekayaan Informasi yang disajikan dalam berbagai format agar lebih mudah diakses dan dipahami. Melalui pendekatan ini, Imigrasi Tangerang berupaya

menciptakan komunikasi yang lebih transparan, meningkatkan keterlibatan dengan masyarakat, serta memperkuat reputasi institusi dalam ranah digital.

Penelitian ini berfokus pada peran *cyber public relations* dalam transparansi dan jangkauan layanan imigrasi Tangerang. Lokasi penelitian berada di kawasan Jalan Taman Makam Pahlawan Taruna, No. 10, Sukasari, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang. Tujuan dari riset ini adalah untuk memperdalam pemahaman mengenai bagaimana peran CPR berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan jangkauan layanan keimigrasian di era digital.

Teori Philips and Young (2018)

Penelitian mengenai peran Cyber Public Relations (CPR) dalam pelayanan publik, seperti pada kasus Imigrasi Tangerang, menggabungkan dua pendekatan teoritik utama: model CPR dari Phillips dan Young serta Analisis Wacana Kritis (AWK) dari Teun A. van Dijk. Teori Phillips dan Young memberikan kerangka normatif yang menekankan lima aspek penting dalam komunikasi digital, yaitu transparansi, porositas internet, internet sebagai agen, jangkauan layanan, dan kekayaan informasi. Kelima aspek ini menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas strategi komunikasi digital instansi pemerintah. Sementara itu, teori van Dijk melengkapi pendekatan tersebut dengan cara melihat lebih dalam bagaimana wacana dibentuk dan dikonstruksi melalui tiga struktur utama: struktur

teks, kognisi sosial, dan konteks sosial (Maulida et al., 2024).

Dalam praktiknya, transparansi dalam model Phillips dan Young dikaitkan dengan struktur teks Van Dijk, yang menganalisis bagaimana informasi disusun melalui bahasa, visual, dan media digital agar mudah dipahami publik. Porositas internet mencerminkan keterbukaan komunikasi yang berdampak pada kognisi sosial, yaitu pembentukan persepsi masyarakat terhadap keterbukaan dan fleksibilitas lembaga. Internet sebagai agen dipandang sebagai kekuatan aktif dalam membentuk makna dan opini publik, yang dianalisis melalui kognisi dan konteks sosial, untuk melihat bagaimana lembaga mengontrol narasi dan relasi kuasa dalam komunikasi digital. Aspek jangkauan dalam teori Phillips dan Young bersinggungan dengan konteks sosial, di mana perluasan akses informasi seperti melalui program “Desa Binaan” diinterpretasikan sebagai bentuk distribusi ulang kekuasaan informasi kepada kelompok yang terpinggirkan secara digital. Terakhir, kekayaan informasi dipahami melalui keseluruhan struktur Van Dijk untuk melihat bagaimana variasi konten mendukung pemahaman yang lebih dalam, memperkuat kepercayaan publik, dan membentuk konstruksi sosial yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Transparansi

Dalam era digital saat ini, Kantor Imigrasi Tangerang memanfaatkan peran *Cyber Public Relations* untuk meningkatkan transparansi layanan publik melalui pemanfaatan situs web resmi, aplikasi *M-Paspor*, serta media sosial

seperti Instagram dan Twitter (Dekker et al., 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber internal, akun Instagram resmi kantor menjadi media paling efektif dalam menyampaikan informasi layanan, seperti perubahan jam operasional, prosedur permohonan paspor, dan himbauan publik. Selain itu, aplikasi *M-Paspor* dinilai oleh pengguna eksternal memudahkan pelacakan status layanan secara *real-time*, sehingga mengurangi praktik perantara. Strategi komunikasi ini memperkuat persepsi publik akan keterbukaan dan kemudahan akses terhadap informasi layanan keimigrasian (Danandewa et al., 2022).

Porositas Internet

Dalam konteks Porositas Internet, Imigrasi Tangerang menjaga keseimbangan antara transparansi dan keamanan informasi dengan mempublikasikan data yang bersifat edukatif dan sudah dirangkum dari undang-undang, tanpa menyertakan informasi sensitif. Mereka juga menerapkan kebijakan ketat dalam pengelolaan data internal, sejalan dengan UU No. 6 Tahun 2011 & Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengenai perlindungan informasi pribadi.

Ini menunjukkan bahwa meskipun internet digunakan secara luas, prinsip kehati-hatian tetap diterapkan untuk menjaga privasi dan keamanan data. Hal ini sejalan dengan temuan Yananingtyas dan Irwansyah (2020) yang menekankan bahwa lembaga publik wajib menerapkan kebijakan perlindungan data digital guna mencegah kebocoran informasi dalam pelayanan publik

berbasis teknologi (Yananingtyas & Irwansyah, 2020).

Internet sebagai Agen

Sebagai agen dalam penyebaran informasi, internet memiliki peran sentral dalam menyampaikan layanan imigrasi kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Tangerang memanfaatkan berbagai platform digital, termasuk *chatbot WhatsApp*, untuk mempermudah komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Informasi yang disebarluaskan dikemas dengan pendekatan edukatif dan interaktif, seperti dalam bentuk infografis atau video pendek. Efektivitas komunikasi digital juga tercermin dari meningkatnya pemahaman masyarakat sebelum mereka datang ke kantor, karena mereka telah melalui proses registrasi daring terlebih dahulu.

Dalam menghadapi perbedaan interpretasi masyarakat, instansi ini merespons dengan pendekatan edukatif melalui kanal digital, serta memberikan opsi konsultasi langsung di kantor. Ketika opini publik di media sosial berkembang secara negatif, mereka segera menanggapi dengan klarifikasi dalam bentuk konten yang informatif dan solutif agar citra instansi tetap terjaga.

Jangkauan (Reach)

Dalam aspek jangkauan, penggunaan media digital oleh Imigrasi Tangerang cukup luas. Instagram menjadi platform paling efektif karena menjangkau usia produktif, yaitu 20–40 tahun, yang merupakan mayoritas pemohon layanan keimigrasian. Platform ini tidak hanya menyampaikan informasi dalam bentuk *visual* dan interaktif, tetapi juga membuka ruang dialog

dengan masyarakat melalui kolom komentar dan pesan langsung.

Bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital atau tinggal di daerah terpencil, Imigrasi Tangerang mengadakan sosialisasi langsung melalui program “Desa Binaan”. Program ini dilakukan di kecamatan-kecamatan seperti Kelapa Dua dan Teluk Naga untuk memberikan edukasi langsung mengenai keimigrasian dan mencegah potensi pelanggaran seperti *TPPO*.

Kekayaan Informasi (Richness of Information)

Dari sisi kekayaan informasi, Imigrasi Tangerang menyampaikan informasi melalui berbagai bentuk konten digital, seperti infografis, video pendek, pengumuman resmi, hingga penjelasan prosedur dalam format tanya-jawab. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber internal, penggunaan infografis terbukti mampu menurunkan jumlah pertanyaan berulang dari masyarakat hingga 30% dalam kurun waktu tiga bulan terakhir.

Selain itu, konten berbasis video mendapat respons tinggi di platform Instagram, ditunjukkan dengan peningkatan interaksi publik pada unggahan layanan keimigrasian. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi secara variatif dan *visual* berkontribusi positif terhadap pemahaman masyarakat atas kebijakan Imigrasi.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Cyber Public Relations (CPR) memiliki peran strategis

dalam meningkatkan transparansi dan memperluas jangkauan layanan di Kantor Imigrasi Tangerang. Pemanfaatan media digital seperti Instagram, situs web resmi, dan chatbot WhatsApp memungkinkan institusi menyampaikan informasi publik dengan cepat, terbuka, dan mudah diakses. Temuan utama mengungkap bahwa CPR tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun komunikasi dua arah yang aktif dan responsif antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Dari sisi transparansi, kehadiran CPR mendukung keterbukaan data layanan, penyampaian prosedur secara jelas, dan respons cepat terhadap pertanyaan publik. Dari aspek jangkauan, strategi digital ini mampu menjangkau masyarakat luas, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil, melalui program seperti “Desa Binaan” dan pemanfaatan konten visual di media sosial. Dampaknya mencakup peningkatan kepercayaan publik, kemudahan akses informasi, serta penguatan citra instansi sebagai lembaga yang adaptif dan terbuka terhadap teknologi.

Kontribusi dari penelitian ini terletak pada pemahaman mendalam mengenai implementasi lima aspek utama dalam teori Philips dan Young (2018) dalam konteks layanan publik, khususnya keimigrasian. Penelitian ini memperkaya literatur komunikasi digital sektor publik serta dapat menjadi rujukan praktis bagi instansi pemerintah dalam mengembangkan strategi komunikasi berbasis digital.

Saran dari penelitian ini adalah agar Kantor Imigrasi Tangerang terus melakukan pemantauan

dan refleksi terhadap efektivitas strategi CPR yang diterapkan. Perlu ada forum atau mekanisme umpan balik dari masyarakat secara berkala, baik secara daring maupun luring, hal ini untuk mengidentifikasi kendala dan memperbaiki pola komunikasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan eksplorasi lebih dalam terhadap respon masyarakat sebagai penerima pesan, sehingga dapat menggali pengalaman, dan harapan mereka terhadap layanan keimigrasian berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahiyah, U., & Gumiandari, S. (2024). Metode Penelitian Kualitatif. In *General and Specific Research* (Vol. 4, Issue 2).
- Danandewa, I., Puspa, K., Zuliha, G., Surahman, M. V., & Imigrasi, P. (2022). The Existence of Incompatience in Passport Manufacture Services Reviewed Through The Principles of Good Governance and Existing Regulations. *Legal Brief*, 11(5), 2722–4643. <https://doi.org/10.35335/legal.xx.xx>
- Dekker, A. M., Zeidan, A., Nwadiuko, J., Jordan, E., & Parmar, P. (2024). A call for increased transparency and accountability of health care outcomes in US Immigration and Customs Enforcement detention centers. *The Lancet Regional Health - Americas*, 36, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2024.100825>
- Fauzan, & Putri. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor: Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Banda Aceh (Strategy for Improving the Quality of Public Services Through the M-Pasport Application: Study At Banda Aceh Class I Checkpoint Im. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* |, 6(2), 27–38.
- Harisanty, D., Sugihartati, R., Srimulyo, K., & Obille, K. L. (2025). Libraries in the Digital Age, Do They Survive? *International Journal of Information Science and Management*, 23(1), 33–47.

- <https://doi.org/10.22034/ijism.2024.2004473.1139>
- Jasmine, K. (2024). Metode Penelitian Kualitatif. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.
- Khofifa, I. N., Arti, R., Sari, W., & Dewi, R. (2024). *Implementasi Cyber Public Relations Program Patriot Desa melalui Website dan Media Sosial Instagram Kehadiran teknologi bagi sebagian orang membawa pengaruh positif bagi kehidupan sehari-hari . Salah satunya adalah mempermudah komunikasi bagi mereka yang . 1*, 71–86.
- Kusuma, R. arya, & Umami, Z. (2024). Transformasi Digital Humas Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Melalui Instagram. *Jurnal PIKMA : Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(2), 406–416.
<https://doi.org/10.24076/pikma.v6i2.1474>
- Lestari, L. T., & Mualifah, S. (2024). Prinsip Analogi Pada Kata Larangan Di Media Sosial (Studi Analisis Wacana Kritis). *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 16(1), 78–87.
<https://doi.org/10.52166/humanis.v16i1.5976>
- Lilyn Indriyawati, Y. H. (2023). *Analisis Wacana Kritis pada Berita Online Pencucian*. 40–49.
<https://doi.org/10.47709/jbsi.v3i1.2298>
- Maulida, R. W., Novianti, E., & Dewi, R. (2024). *Implementasi Cyber Public Relations Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui Media “ WA KEPO . ”* 3(5), 719–742.
- Maya Septiani. (2020). Strategi Mewujudkan Transparansi Dan Partisipasi Dalam Pelayanan Publik. *Jum'at*, 31-01-2020, 1.
- Rahmawati, D. I., & Utari, S. A. (2023). Pengaruh CYber Public Relations Terhadap Citra Teguk (Survey Pada Pengunjung Gerai Teguk di Tangerang Selatan. *EDUCATIONIST: Journal of Educational and Cultural Studies*, 2(2), 34–42.
- Ryanindityo, M., Aji, K. P., Purnomo, A. S., Nurkumalawati, I., Bawono, S. K., Wiraputra, A. R., Wilonotomo, & Pujonggo, S. S. (2024). The role of collaborative governance and total quality management on immigration services quality. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(9). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6654>
- Sakinah, N. A. (2024). *Implementasi Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Promosi Wisata Setu Babakan Sebagai Destinasi Wisata Budaya Betawi*. 3(1), 49–61.
- Saputra, W. T., Ayuningtyas, F., & Agustina, D. G. (2021). Cyber Public Relations Strategies by the South Tangerang Government in Developing Its Image. *Walailak Journal of Social Science*, 14(1), 1–11.
- Sartika Permatasari, H. C. (2024). AKTIVITAS CYBER PR HUMAS DITJEN IMIGRASI DALAM PUBLIKASI APLIKASI M-PASPOR MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. *Αγαη*, 15(1), 37–48.
- Syafina Nur Inayah, S. A. U. (2025). *Cyber Public Relations pada Kampanye Sadar Wisata 5 . 0 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sarana dalam berkomunikasi dengan publik . Namun Teknologi komunikasi menjadi hal yang cyber public relations adalah program kampanye sadar wisata 5 . 0 . A. April*.
- Syahrin M. Alvi. (2019). Polarisasi Penegakan Hukum Keimigrasian Kontemporer: Aksiologi Normatif - Empiris. *Majalah Hukum Nasional*, 59–89.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
<https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Yananingtyas, H. Z., & Irwansyah. (2020). Cyber Public Relation Melalui Microblogging Dalam Menjaga Citra PemProv DKI Jakarta. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 199–212.