

**OPTIMALISASI NOMENKLATUR KLASIFIKASI KANTOR IMIGRASI:  
PENDEKATAN KONSEP PROCESSING FLUENCY**  
*(Optimization Of Immigration Office Classification Nomenclature: Processing  
Fluency Concept Approach)*

<https://10.0.205.137/jlbp.v6i2.627>

Submitted: 11-09-2024 Reviewed: 21-09-2024 Published: 20-10-2024

**Angga Susetyo**  
[susetvo.poltekim24@gmail.com](mailto:susetvo.poltekim24@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Devika Suci Latifah**  
[devikasuci12@gmail.com](mailto:devikasuci12@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Aldrian Kurniawan**  
[aldriankurniawan226@gmail.com](mailto:aldriankurniawan226@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**ABSTRAK**

Pengaturan klasifikasi Kantor Imigrasi termaktub dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Jenis-jenis klasifikasi Kantor Imigrasi adalah, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Kantor Imigrasi Kelas I, Kantor Imigrasi Kelas II, dan Kantor Imigrasi Kelas III. Kemudian klasifikasi tersebut dibagi lagi berdasarkan ada dan tidaknya bagian yang menyelenggarakan urusan pemeriksaan keimigrasian. Contohnya adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta yang memiliki kompleksitas nomenklatur klasifikasi. Penelitian menggunakan analisis konsep *processing fluency* sebagai tolok ukur persepsi publik terhadap nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan pengaturan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki nilai *processing fluency* yang rendah. Hasil tersebut memengaruhi persepsi publik terhadap citra Kantor Imigrasi yang erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan publik.

**Kata Kunci: Klasifikasi; Kantor Imigrasi; Processing Fluency**

**ABSTRACT**

*The classification of the Immigration Office is stipulated in the Regulation of the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia Number 19 of 2018 concerning the Organization and Work Procedures of the Immigration Office. The types of Immigration Office classifications are,*



JLBP: Journal of Law and Border Protection are licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

17 | JLBP | Vol 6 | No. 2 | 2024

*Special Class I Immigration Office, Class I Immigration Office, Class II Immigration Office, and Class III Immigration Office. Then the classification is divided again based on the presence or absence of a section that organizes immigration inspection affairs. An example is the Special Class I Immigration Office of TPI Soekarno-Hatta which has a complex classification nomenclature. The study uses the concept analysis of processing fluency as a benchmark for public perception of the Immigration Office classification nomenclature. Based on the results of the study, the application of the Immigration Office classification nomenclature regulation has a low processing fluency value. These results affect public perception of the image of the Immigration Office which is closely related to the level of public trust.*

**Keywords: Classification; Immigration Office; Processing Fluency**

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dalam era informasi yang serba cepat, fungsi keimigrasian menjadi salah satu aspek krusial dalam menjaga kedaulatan dan keamanan negara. Untuk memenuhi kebutuhan ini, pemerintah telah merumuskan berbagai peraturan perundangan-undangan dan peraturan turunannya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keimigrasian. Salah satu upaya itu terwujud dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Peraturan tersebut merupakan landasan utama negara dalam menjalankan fungsi keimigrasian di Indonesia. Publik harus pergi ke Kantor Imigrasi jika ingin menggunakan layanan keimigrasian, seperti membuat permohonan pembuatan paspor bagi warga negara Indonesia atau membuat permohonan izin tinggal bagi orang asing yang ingin tinggal atau berkegiatan di Indonesia.

Dalam menyelenggarakan fungsi keimigrasian, Kantor Imigrasi memiliki klasifikasi tertentu yang dibedakan berdasarkan tingkat kinerja, beban kerja, dan volume layanan yang dapat ditangani sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Jenis-jenis klasifikasi Kantor Imigrasi adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Kantor Imigrasi Kelas I, Kantor Imigrasi Kelas II, dan Kantor Imigrasi Kelas III. Kemudian jenis-jenis klasifikasi tersebut dibagi lagi berdasarkan ada dan tidaknya bagian yang menyelenggarakan pemeriksaan keimigrasian atau kemudian disebut dengan Tempat Pemeriksaan Keimigrasian (TPI). Misalnya, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta, jenis klasifikasi kantor tersebut adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, memiliki TPI sebagai tempat yang menyelenggarakan pemeriksaan keimigrasian di bandar udara, serta berlokasi di area Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Penerapan nomenklatur yang kompleks dan bervariasi dalam klasifikasi Kantor Imigrasi dapat memengaruhi persepsi publik terhadap citra pada layanan Kantor Imigrasi. Masyarakat yang ingin menggunakan layanan keimigrasian tidak semuanya dapat memahami dan mengerti terkait klasifikasi Kantor Imigrasi. Alih-alih membuat komunikasi publik yang positif, pengaturan

klasifikasi Kantor Imigrasi menimbulkan kebingungan pada masyarakat. Hal ini perlu adanya kajian lebih lanjut terkait kebijakan pengklasifikasian Kantor imigrasi. Upaya ini harus dilakukan sebagai upaya dalam menciptakan komunikasi publik yang positif kepada masyarakat terhadap Kantor Imigrasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan konsep *processing fluency*, yaitu suatu pendekatan yang menggunakan parameter kelancaran suatu proses sebagai tolok ukur persepsi publik terhadap sesuatu. Konsep *processing fluency* menjelaskan bahwa, nilai *processing fluency* yang tinggi berbanding lurus dengan timbulnya persepsi positif pada sesuatu. Berdasarkan konsep *processing fluency*, kompleksitas dalam nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi dapat menimbulkan kerancuan dalam pemahaman terkait layanan keimigrasian serta berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan keimigrasian kedepan. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pada bagaimana pengaturan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi memengaruhi persepsi publik dan citra Kantor Imigrasi, serta mencari solusi terbaik untuk meningkatkan nilai *processing fluency* yang erat kaitannya dengan pengaruh komunikasi publik yang efektif kepada masyarakat.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apa yang mendasari nomenklatur klasifikasi kantor imigrasi?
- b. Bagaimana kebijakan yang efektif terkait nomenklatur klasifikasi kantor imigrasi?

## **B. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang menggunakan dokumen untuk sarana atau media kajian. Dokumen adalah salah satu data sekunder yang dapat diakses secara bebas untuk bahan kajian. Selain itu terdapat data sekunder lainnya yang dapat digunakan dalam pendekatan hukum normatif, seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, maupun teori yang relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori yang relevan untuk menganalisis persoalan yang diangkat penulis.

### **2. Teknik Pengumpulan Data Penelitian**

Dalam menganalisis data penelitian, penulis menggunakan teknik *Library Research* yang dilakukan untuk mendapatkan berbagai akses mengenai data sekunder. Kemudian melakukan analisis dengan membaca, menelaah, dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal-jurnal, dan berbagai literatur yang relevan dengan permasalahan yang diangkat penulis.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Kerangka Hukum Klasifikasi Kantor Imigrasi

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian merupakan payung hukum dalam menyelenggarakan segala kegiatan terkait fungsi keimigrasian di Kantor Imigrasi. Mulai dari tata cara pelaksanaan fungsi keimigrasian, ketentuan mengenai masuk dan keluar wilayah Indonesia, sistem informasi keimigrasian, hingga intelijen dan penindakan keimigrasian juga dijelaskan di peraturan tersebut. Jika membahas mengenai nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi, terdapat peraturan turunan yang menjelaskan mengenai organisasi dan tata kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi merupakan landasan utama yang mengatur berbagai aspek Kantor Imigrasi, seperti tugas dan fungsi, tata kerja, jabatan, pendanaan, serta klasifikasinya. Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis (UPT) yang melaksanakan fungsi keimigrasian di tingkat kabupaten/kota atau kecamatan dan di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi.<sup>1</sup> Dalam menjalankan fungsi keimigrasian, Kantor Imigrasi memiliki klasifikasi tertentu yang dibedakan berdasarkan beban kerja dan kinerja suatu kantor. Klasifikasi Kantor Imigrasi dibedakan menjadi 4 (empat) kelas, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Kantor Imigrasi Kelas I, Kantor Imigrasi Kelas II, dan Kantor Imigrasi Kelas III.

#### Bagan 1

#### Jumlah Kantor Imigrasi berdasarkan Klasifikasinya

Klasifikasi	Jumlah
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus	7
Kantor Imigrasi Kelas I	39
Kantor Imigrasi Kelas II	62
Kantor Imigrasi Kelas III	17
Total	125

Sumber: Permenkumham No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Saat peraturan menteri tersebut ditetapkan setidaknya terdapat 125 (seratus dua puluh

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011

lima) Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Berdasarkan bagan 1, terdapat sebanyak 7 (tujuh) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, 39 (tiga puluh sembilan) Kantor Imigrasi Kelas I, 62 (enam puluh dua) Kantor Imigrasi Kelas II, 17 (tujuh belas) Kantor Imigrasi Kelas III. Dari data tersebut dapat diketahui Kantor Imigrasi Kelas II memiliki jumlah paling banyak sejumlah 62 (enam puluh dua) kantor dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus memiliki jumlah paling sedikit sejumlah 7 (tujuh) kantor saja.

Masing-masing dari 4 (empat) klasifikasi Kantor Imigrasi tersebut dibedakan lagi menjadi 2 (dua) berdasarkan ada dan tidaknya Tempat Pemeriksaan Imigrasi di wilayah Kantor Imigrasi

tersebut. Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) adalah tempat tertentu yang digunakan untuk pemeriksaan keimigrasian yang berada di pelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas, atau tempat lain yang digunakan untuk masuk dan keluar wilayah Indonesia.<sup>2</sup> Setiap orang baik orang asing maupun warga negara Indonesia harus berhadapan dengan Petugas Imigrasi atau Gerbang *Autogate* untuk melakukan pemeriksaan keimigrasian di TPI. Masyarakat luas biasanya lebih mengenal TPI di pelabuhan internasional dan bandar udara internasional, seperti Pelabuhan Harbour Bay di Batam dan Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta di Banten, saat mereka hendak melintas masuk dan keluar dari wilayah Indonesia.

## Bagan 2

### Matriks Jabatan Struktural Kantor Imigrasi berdasarkan Klasifikasinya

	Kelas I Khusus	Kelas I	Kelas II	Kelas III
<b>Kepala Kantor</b>	Eselon IIb	Eselon IIa	Eselon IIIb	Eselon IVa
<b>Kepala Bagian dan Bidang</b>	Eselon IIIb	X	X	X
<b>Kepala Subbagian dan Kepala Seksi</b>	Eselon IVb	Eselon IVa	Eselon IVb	X
<b>Kepala Urusan dan Kepala Subseksi</b>	X	Eselon V	Eselon V	Eselon V

Sumber: Permenkumham No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Klasifikasi Kantor Imigrasi juga dibedakan berdasarkan jabatan struktural kepala kantor dan stuktural pembantu di bawahnya. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus jabatan untuk struktural Eselon IIb diisi oleh Kepala Kantor, diikuti jabatan struktural Eselon IIIb dan IVb untuk mengisi Kepala Bagian dan Bidang serta Kepala Subbagian dan Kepala Seksi. Sedangkan pada

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas III untuk Kepala Kantor diisi oleh jabatan struktural Eselon IVa. Data ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus memiliki beban kerja, volume kerja, dan kinerja yang lebih tinggi daripada klasifikasi Kantor Imigrasi lainnya.

Salah satu contoh dari klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta. Mengutip dari Kumparan yang bersumber dari data BPS, pada periode Mei 2023 Bandar Udara Soekarno-Hatta menjadi bandar udara tersibuk se-Indonesia dengan jumlah lebih dari 1,6 juta penumpang. Bandar Udara Soekarno-Hatta di Banten menempati urutan pertama disusul oleh Bandar Udara Juanda di Surabaya dan Bandar Udara Ngurah Rai di Bali yang berada pada posisi kedua dan ketiga sebagai bandar udara tersibuk di Indonesia.<sup>3</sup> Data tersebut menunjukkan kesesuaian antara klasifikasi Kantor Imigrasi dengan volume kerja, beban kerja, serta kinerja yang dikerjakan.

### Bagan 3

#### Matriks Organisasi dan Tata Kerja berdasarkan Klasifikasi Kantor Imigrasi

	Kelas I Khusus TPI	Kelas I Khusus Non TPI	Kelas I TPI	Kelas I Non TPI	Kelas II TPI	Kelas II Non TPI	Kelas III TPI	Kelas III Non TPI
Tata Usaha	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Intelijen dan Penindakan Keimigrasian	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tempat Pemeriksaan Keimigrasian	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X

Sumber: Permenkumham No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Pada bagan 3 menunjukkan pada organisasi dan tata kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI memiliki bagian yang menyelenggarakan urusan Tata Usaha di bidang fasilitatif

<sup>3</sup> 4 Bandara Tersibuk Di Indonesia Tahun 2023," 2023, <https://kumparan.com/jendela-dunia/4-bandara-tersibuk-di-indonesia-tahun-2023-20swTDrU8ks>.

atau bagian yang mengurus persoalan administrasi kantor. Kemudian terdapat juga bagian yang menyelenggarakan urusan dokumen perjalanan dan izin tinggal keimigrasian, seperti permohonan paspor bagi warga negara Indonesia dan permohonan izin tinggal bagi orang asing yang ingin tinggal atau berkegiatan di wilayah Indonesia.

Selain itu, terdapat juga bagian yang menyelenggarakan urusan Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Bagian ini masyarakat luas lebih mengenalnya sebagai hubungan masyarakat atau sebagai peran kehumasan yang menciptakan persepsi positif dan citra positif terhadap Kantor Imigrasi. Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian merupakan bagian yang tak kalah penting, bagian ini menyelenggarakan urusan intelijen serta penyidikan keimigrasian dan pemberian tindakan administrasi keimigrasian bagi orang asing maupun warga negara Indonesia sebagai upaya penegakkan hukum keimigrasian.

Hasil analisis matriks organisasi dan tata kerja Kantor Imigrasi dapat diambil kesimpulan bahwa hampir semua jenis klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki bagian-bagian terkait fungsi keimigrasian, hanya pada bagian yang menyelenggarakan urusan pemeriksaan keimigrasian tidak semua klasifikasi Kantor Imigrasi memilikinya. Ada dan tidaknya TPI merupakan hal yang krusial yang berkaitan dengan nomenklatur suatu Kantor Imigrasi. Seperti contoh pada Kantor Imigrasi Kelas II Kotabumi Non TPI, yang menandakan bahwa pada Kantor Imigrasi tersebut tidak memiliki TPI. Sedangkan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta, menandakan Kantor Imigrasi tersebut memiliki TPI. Fungsi TPI di sini adalah sebagai gerbang utama keluar dan masuknya setiap orang dari wilayah Indonesia.

## 2. Analisis Konsep Processing Fluency terhadap Nomenklatur Klasifikasi Kantor Imigrasi

Konsep *processing fluency* adalah bias kognitif di mana pandangan kita terhadap sesuatu dipengaruhi oleh seberapa mudah pikiran kita memproses dan memahami sesuatu. Kita cenderung lebih menyukai hal-hal yang mudah dipahami dan digunakan, dan menganggap informasi yang sederhana lebih dapat dipercaya. *Proceccing fluency* yang rendah terjadi saat kita menemukan sesuatu yang sulit untuk diinteraksikan atau dipahami. Hal ini menyebabkan kita mengeluarkan lebih banyak upaya yang mengakibatkan perasaan dan asosiasi negatif.<sup>4</sup>

Dalam penelitian psikologi yang berjudul "*Processing Fluency and Aesthetic Pleasure: Is Beauty in the Perceiver's Processing Experience?*" yang ditulis oleh Rolf Reber, Norbert Schwarz, dan Piotr Winkielman yang dimuat dalam artikel *Personality and Social Psychology Review* pada tahun 2004 menjelaskan bahwa, konsep *processing fluency* atau kelancaran pemrosesan merupakan segala proses stimulus yang dapat dicirikan oleh berbagai parameter, seperti kecepatan dan keakuratan pemrosesan stimulus itu sendiri. Parameter ini cenderung menekankan pada pengalaman umum berupa kemudahan suatu proses atau biasa disebut dengan "kelancaran".<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> "Processing Fluency," accessed November 11, 2024, <https://www.convertize.com/>.

<sup>5</sup> Rolf Reber, Norbert Schwarz, and Piotr Winkielman, "Processing Fluency and Aesthetic Pleasure: Is Beauty in the 23 | JLBP | Vol 6 | No. 2 | 2024

Disebutkan juga bahwa sejumlah besar penelitian menunjukkan, kebanyakan orang memakai tolok ukur *processing fluency* untuk membuat berbagai penilaian non-estetika, seperti penilaian *judgments of loudness* (kerasnya suara), *clarity* (kejelasan), *duration* (durasi), dan *truth* (kebenaran). Secara khusus, nilai *processing fluency* yang tinggi memicu timbulnya pengaruh positif karena berkaitan dengan adanya proses stimulus yang lancar, pemrosesan yang bebas hambatan, atau struktur pengetahuan yang tepat dalam upaya menafsirkan sesuatu. Kelancaran yang tinggi juga dapat memberikan sinyal stimulus eksternal yang lebih familier atau mudah dikenali, dengan demikian hal ini menimbulkan persepsi publik yang baik.<sup>6</sup> Dalam penelitian yang lain menyebutkan bahwa ketika publik mencoba memahami informasi yang rumit, mereka cenderung mencari jalan pintas atau heuristik. Misalnya, orang cenderung menyukai stimulus yang lancar atau mudah dipahami dan mudah diproses, yang kemudian mengakibatkan persepsi positif bagi dirinya.<sup>7</sup> Penelitian-penelitian tersebut erat kaitannya dengan penerapan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi. Saat ini nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki kompleksitas yang tinggi. Kompleksitas yang tinggi menimbulkan nilai *processing fluency* yang rendah karena publik harus melakukan upaya lebih untuk mengerti dan memahami klasifikasi Kantor Imigrasi. Sebagai contoh pemberian nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus yang dibagi menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI yang harus dibaca cukup panjang ketika pemohon paspor atau orang yang ingin memanfaatkan layanan keimigrasian ingin mendapatkan pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Alih-alih membuat lebih mudah untuk dimengerti dan cepat untuk dipahami, nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki kompleksitas yang rumit dan membuat kebingungan yang berujung pada persepsi negatif publik terkait layanan keimigrasian. Karena tidak setiap orang mengerti mengenai klasifikasi Kantor Imigrasi, apalagi harus membaca nomenklatur yang cukup panjang dan rumit untuk orang yang hendak menggunakan pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Jika konsep *processing fluency* dipakai sebagai pisau analisis terkait nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi, maka hasil analisis menunjukkan bahwa peraturan mengenai nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki nilai *processing fluency* yang rendah. Karena klasifikasi Kantor Imigrasi memiliki nomenklatur yang cukup panjang dan rumit untuk dipahami publik yang ingin menggunakan layanan keimigrasian, hal ini mengindikasikan publik harus mengeluarkan upaya lebih untuk dapat memahami klasifikasi Kantor Imigrasi. Pengaruh ini memungkinkan munculnya persepsi negatif terhadap citra Kantor Imigrasi.

---

Perceiver's Processing Experience?," *Personality and Social Psychology Review* 8, no. 4 (2004): 364–82, [https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0804\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0804_3).

<sup>6</sup> Reber, Schwarz, and Winkielman.

<sup>7</sup> Adam L. Alter and Daniel M. Oppenheimer, "Predicting Short-Term Fluctuations by Using Processing Fluency," *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 103, no. 24 (2006): 9369–72, <https://doi.org/10.1073/pnas.0601071103>.

Konsep *processing fluency* menerangkan bahwa tingkat *processing fluency* yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat persepsi positif publik terhadap sesuatu. Harapan dari penelitian ini adalah adanya pengaturan mengenai nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh publik. Karena persepsi baik publik mengakibatkan meningkatnya citra baik terhadap Kantor Imigrasi. *Image* Kantor Imigrasi yang baik juga akan meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan keimigrasian.

## D. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis konsep *processing fluency*, penelitian ini menemukan bahwa nomenklatur Klasifikasi Kantor Imigrasi yang termaktub dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, memiliki nilai *processing fluency* yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kompleksitas penamaan berdampak negatif terhadap persepsi publik dan berpotensi menurunkan citra yang memiliki efek jangka panjang terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap Kantor Imigrasi. Penyederhanaan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan publik terhadap layanan keimigrasian.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil analisis konsep *processing fluency* terhadap nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi, beberapa hal yang menjadi rekomendasi kepada kementerian yang menyelenggarakan urusan keimigrasian terkait pengaturan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi adalah:

1. Penyederhanaan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi adalah suatu hal yang dapat dilakukan sebagai upaya membangun komunikasi publik yang baik, membangun citra positif publik, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi;
2. Penyederhanaan nomenklatur klasifikasi Kantor Imigrasi bisa dilakukan dengan dibuat sebuah kebijakan tertentu, yaitu dengan tidak menampilkan klasifikasi Kantor Imigrasi kepada khalayak atau publik, misalnya “Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta” cukup ditulis menjadi “Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta” di berbagai media, seperti surat, papan nama kantor, media sosial, dsb;
3. Usulan penyederhanaan nomenklatur pada poin nomor 2 (dua) tidak menghapus pengaturan klasifikasi Kantor Imigrasi yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
4. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penelitian empiris kepada publik pengguna layanan keimigrasian serta dapat dilakukan penelitian lanjutan

menggunakan teori yang relevan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal Ilmiah

Alter, Adam L., and Daniel M. Oppenheimer. "Predicting Short-Term Fluctuations by Using Processing Fluency." *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 103, no. 24 (2006): 9369–72. <https://doi.org/10.1073/pnas.0601071103>.

Reber, Rolf, Norbert Schwarz, and Piotr Winkielman. "Processing Fluency and Aesthetic Pleasure: Is Beauty in the Perceiver's Processing Experience?" *Personality and Social Psychology Review* 8, no. 4 (2004): 364–82. [https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0804\\_3](https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0804_3).

### Internet

"4 Bandara Tersibuk Di Indonesia Tahun 2023," 2023. <https://kumparan.com/jendela-dunia/4-bandara-tersibuk-di-indonesia-tahun-2023-20swTDrU8ks>.

"Processing Fluency." Accessed November 11, 2024. <https://www.convertize.com/>.

### Peraturan Perundang-Undangan

*Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011.*

*Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, 2018*