

**MANAJEMEN HUMAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**



Hak Cipta Dilindungi  
1. Dilarang mengutip  
a. Pengutipan harus  
b. Pengutipan tidak  
2. Dilarang mengutip

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
- UIN Suska Riau.  
atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**VINKA RAHAYU PUTERI**  
NIM : 11643202088

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2020**

Halaman Persetujuan Pembimbing

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**MANAJEMEN HUMAS KANTOR IMIGRASI KELAS II PEKANBARU  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK.**

Disusun Oleh:

**VINKA RAHAYU PUTERI**  
NIM. 11643202088

Telah disetujui oleh pembimbing untuk diseminarkan pada tanggal:

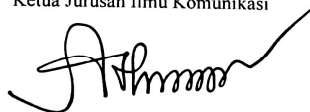
Pembimbing I



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIK. 196911181996032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIK. 196911181996032001



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id,E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN

Nama : Vinka Rahayu Puteri  
NIM : 11643202088  
Judul : **“Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**

Telah diseminarkan pada :

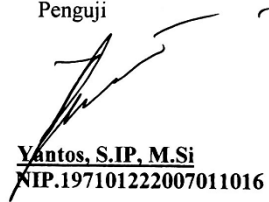
Hari : Kamis

Tanggal : 02 Mei 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 26 November 2019

Penguji

  
**Yantos, S.IP, M.Si**  
NIP.197101222007011016

**PENGESAHAN**  
**MANAJEMEN HUMAS KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU DALAM**  
**MENINGKATKAN PERAYANAN PUBLIK**

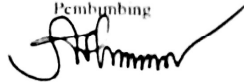
Disusun Oleh

**VINKA RAHAYU PUTERI**

NIM 11643207088

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 24 Januari 2020

Pembimbing

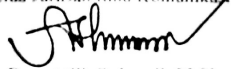


**Dra. Atih Sukaesih M.Si**

NIP. 196911181996032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dra. Atih Sukaesih M.Si**

NIP. 196911181996032001

Pekanbaru, 24 Januari 2020

**Dra. Atjih Sukaesih M.Si**

Dosen Pembimbing Skripsi

No               Nota Dinas  
Lampiran       1 (satu) Ekslembar  
Hal               **Pengujian Skripsi**

KepadaYth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

DiPekanbaru

*Aysalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

**Nama           : Vinka Rahayu Puteri**  
**Nim             : 11643202088**  
**Judul           : Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Telah dapat di ajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar sarjana (S1) Komunikasi dalam bidang Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami agar dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Demikianlah agar dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Pembimbing



**Dra. Atjih Sukaesih M.Si**

NIP. 196911181996032001

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vinka Rahayu Puteri

NIM : 11643202088

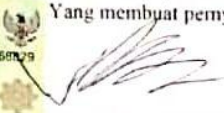
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik** adalah betul karya saya. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 12 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



  
**VINKA RAHAYU PUTERI**  
**NIM.11643202088**

## KATA PENGANTAR



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya. Dan hanya kepada Tuhanmu, hendaklah engkau berharap. (Q.S Al Insyirah ; 6-8)

*Assalamu Alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kealam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul “**Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Publik**”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka degan hati yag lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda Alm Muhammad Isa EkaPutra dan Ibunda Arfina Yosepa yang selalu setia men-



curahkan kasih sayang, doa, dorongan, dan motivasi, serta Adekku tersayang Raihan Raziq Putra.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh rasa hormat ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Nurdin, M.A, Selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr Masduki, M.Ag, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si,, Selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Azni, M.Ag, Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Ateh Sukaesih, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus pembimbing penulis yangt sudah memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Yantos, S.IP, M.Si,Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau penguji seminar proposal yang sudah memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Rafdeadi, MA, Selaku Pembimbing Akademis. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.



9. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Bapak Aditya Hermawan, S.H, bapak Ganendra Adi Pratama A,Md.Im, dan bapak Salman Alfarisi H S.E yang sudah bersedia menjadi narasumber penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Seluruh staff dan pejabat Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru atas canda tawa dan pengertahuannya.

12. Terima kasih kepada *Public Relations D* keluarga penulis saat menuntut ilmu.

13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam segenap keterbatasan seperti yang telah diungkapkan diatas, penulis tetap berusaha memberikan yang maksimal, sesungguhnya hanya kemauan untuk belajar yang mendorong terselesainya penulisan skripsi ini.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal darinya, serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis.

Pekanbaru, 04 Januari 2020

Penulis,



**VINKA RAHAYU PUTERI**  
**NIM. 11643202088**

Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau  
1. Dilarang memperjual belikan atau menyebarkan seluruh atau sebagian isi dari naskah ini tanpa izin dari UIN Suska Riau.  
a. Penggunaan naskah ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan/atau untuk keperluan lain yang wajar.  
b. Penggunaan naskah ini tidak mengikat UIN Suska Riau.  
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau memperjual belikan naskah ini secara keseluruhan atau sebagian tanpa izin dari UIN Suska Riau.  
The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## ABSTRAK

**Nama :Vinka Rahayu Puteri**

**Jurusan :Ilmu Komunikasi**

**Judul Skripsi :Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru  
Dalam Memberikan Pelayanan Publik.**

Manajemen humas berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Humas saat ini boleh dikatakan telah berkembang sebagai bagian penting di organisasi utamanya untuk menciptakan pendapat publik. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen humas kantor Imigrasi kelas I Pekanbaru dalam pelayanan publik. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, dengan waktu penelitian September-November 2019. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis deskriptif. Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru menjalankan hampir semua strategi yang ditetapkan oleh Undang-undang yang berlaku. Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan informasi pelayanan publik adalah dengan melakukan sosialisasi tentang pelayanan-pelayanan yang ada di Pekanbaru dengan menggunakan media televisi TVRI dan RTV untuk membantu penyebaran informasi yang ada. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai sosial media seperti instagram, Youtube dan facebook yang aktif. Dalam melibatkan fasilitas yang dimiliki dengan sumber daya yang ada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai jaringan tersendiri yang sudah berintergritas yaitu SISKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian) versi 2.0. melalui survey, kuisisioner, Sistem Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), masih menggunakan kotak saran untuk menerima keluhan-keluhan dari masyarakat. Tindakan yang sudah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam menjalankan strategi yang sudah ditetapkan adalah memberikan pelayanan keimigrasian kepada warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), kemudian penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung pelayanan publik, dan Sistem Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berfungsi untuk menjaga kepuasan masyarakat, mengetahui kelemahan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, mengetahui kinerja pelayanan sehingga bisa dievaluasi.

**Kata kunci:** *manajemen humas, pelayanan publik.*

## ABSTRACT

**Name** : Vinka RahayuPuteri

**Department** : Communication

**Title** : **The Public Relations Management of Immigration Class I Pekanbaru Office in Providing Public Service**

Public relations management means research, planning, implementation and evaluation of communication activities sponsored by the organization. Public relations nowadays are important parts of the organization primarily to create public opinion. The purpose of this study was to know the public relations management of Immigration Class I Pekanbaru office in public services. The location of this research was the Pekanbaru Class I Immigration Office from September to November 2019. This study used a qualitative methodology with descriptive type. The PR of Pekanbaru Class I Immigration Office carried out almost all of the strategies stipulated by applicable laws. It provided information on public services to disseminate information about services in Pekanbaru. It also invited TVRI and radio to disseminate existing information. The Immigration Class I Pekanbaru office had active social media such as Instagram, Youtube and Facebook. In using facilities of existing resources, the Class I Immigration Office in Pekanbaru had its own integrated network, SISKIM (Immigration Management Information System) version 2.0. It used surveys, questionnaires, and the suggestion box to receive complaints from the community. Actions that have been taken by the Pekanbaru Class I Immigration Office include services to Indonesian citizens (WNI) and Foreign Citizens (WNA). It also provided the application of information and communication technology (ICT) in supporting public services, and the System Management of the Community Satisfaction Index (IKM) which served to maintain community satisfaction, find out the weaknesses of the Pekanbaru Class I Immigration Office, and know the performance of services so that they can be evaluated.

**Keywords**: public relations management, public services.

## DAFTAR ISI

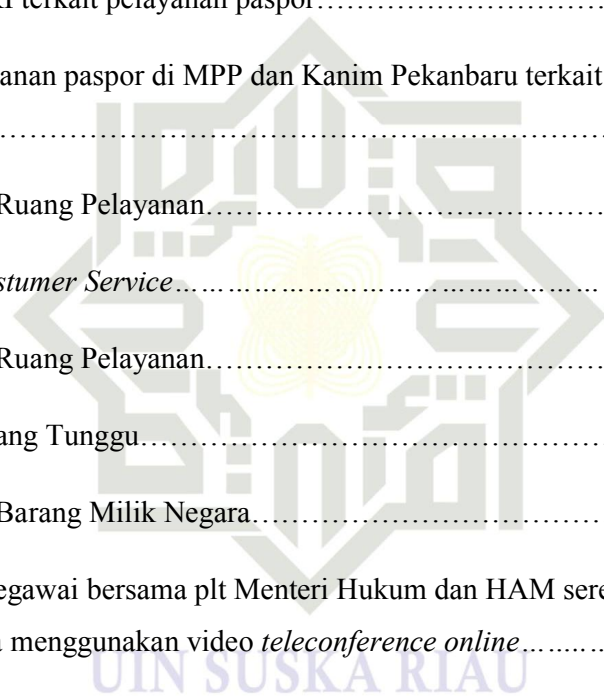
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang.....	1
B.Pencapaian Istilah.....	4
C.Rumus Masalah.....	4
D.Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
E.Sistem Teknik Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A.Kajian Pendahuluan.....	7
B.Pengertian Manajemen.....	11
C.Fungsi Manajemen.....	12
D.Tujuan Dalam Manajemen.....	14
E.Pengertian Humas.....	15
F.Pertama Humas.....	16
G.Umur Dasar Humas.....	18
H.Tujuan Humas.....	19
I.Fungsi Humas.....	19
J.Ruang lingkup Tugas Humas.....	20
K.Humas dan Fungsi Manajemen.....	22
L.Pengertian Manajemen Humas.....	25
M.Pelayanan Publik.....	27
N.Kerangka Pikir.....	30

<b>BAB III: Metode Penelitian.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	33
D. Informasi Penelitian.....	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	34
F. Validasi Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV: Gambaran Umum.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum.....	39
B. Visi dan Misi.....	42
C. Struktur Organisasi.....	43
D. Arti Logo.....	43
E. Unit Kerja Yang Ada Di Instansi.....	45
F. Fungsi Migrasi.....	45
<b>BAB V: Hasil Penelitian.....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan.....	71
<b>BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Segitiga Pelayanan Publik.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	43
Gambar 4.3 Suasana <i>Costumer Service</i> .....	48
Gambar 4.4 Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru memberikan informasi kepada TVRI terkait pelayanan paspor.....	51
Gambar 4.5 Survei pelayanan paspor di MPP dan Kanim Pekanbaru terkait SISKIM 2.0.....	53
Gambar 4.6 Peninjauan Ruang Pelayanan.....	55
Gambar 4.7 Suasana <i>Costumer Service</i> .....	56
Gambar 4.8 Peninjauan Ruang Pelayanan.....	58
Gambar 4.9 Suasana Ruang Tunggu.....	60
Gambar 4.10 Peninjauan Barang Milik Negara.....	62
Gambar 4.11 Apel pagi pegawai bersama plt Menteri Hukum dan HAM serentak se-Indonesia menggunakan video <i>teleconference online</i> .....	65
Gambar 4.12 pengecekan Situasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	66
Gambar 4.13 Rapat Struktural Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	69
Gambar 4.14 Pengembangan Renovasi Ruang Tunggu.....	70

© Himpunan Ilmiah UIN Suska Riau  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau surat kabar, atau tujuan studi masalah.  
 2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	78
Lampiran 2 .....	83



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijakan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi. Perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik-sasarannya.<sup>1</sup>

Dalam organisasi pemerintahan, Humas memegang peranan penting dalam mencapai yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Praktisi Humas pemerintahan dituntut untuk mengerti dan menguasai teknologi informasi dan komunikasi. Karena teknologi dan informasi dapat mempermudah Humas dalam menjangkau khalayak eksternal yang menjadi sasaran tercapainya tujuan organisasi pemerintahan. Humas Pemerintahan juga dituntut untuk aktif dalam berhubungan dengan media. Tujuannya adalah untuk mengontrol informasi yang akan disampaikan kepada publik. Humas pemerintahan juga diharapkan meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong khalayak internal yang menjadi bagian untuk mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Tren layanan secara online terus berkembang, baik sektor swasta maupun instansi pemerintahan. Hal ini dilakukan guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan instansi pemerintahan yang dibutuhkan dan mengurangi cara tradisional yang mengharuskan pemohon antri dalam mengurus administrasi.

<sup>1</sup>Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hal : 4

Peran humas dalam menjalankan fungsi manajemennya menurut Dozier dan Broom dapat dibedakan menjadi empat yaitu penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, teknisi komunikasi.<sup>2</sup> Humas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dalam menjalankan fungsi manajemennya adalah memberikan informasi lebih kepada masyarakat baik secara langsung ataupun melalui media. Salah satu hal yang dilakukan adalah dengan menjadi teknisi komunikasi dengan memberikan layanan berupa aplikasi Layanan Paspor Online, Layanan Visa Online, Aplikasi Pelaporan Orang Asing, Layanan Aduan Masyarakat dan Layanan Izin Tinggal Online. Aplikasi ini membantu masyarakat dalam menyampaikan atau mencari yang menjadi kebutuhan mereka di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.<sup>3</sup>

Hal ini pun juga di perjelas di dalam ( Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ) disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Maka seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak membutuhkan

---

<sup>2</sup>Ibid, hal. 72

<sup>3</sup>Saleh Muwafik, *Manajemen pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar. Hal : 2

adanya suatu pelayanan dari pemerintah.<sup>4</sup>Layanan aduan masyarakat ini dapat disampaikan melalui beragam media yakni bisa melalui *Short Messages Service* (SMS), telepon, *website*, faksimili, atau datang langsung di kantor. Pada umumnya masyarakat mempunyai berbagai aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk aduan tersebut berupa keluhan, saran, ide, pertanyaan, informasi dan sebagainya yang ingin disampaikan kepada pemerintah.

Sebagai institusi yang berfungsi sebagai pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan publik dengan memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap keluhan masyarakat.<sup>5</sup>

Berikut juga dengan humas di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik sekarang pelayanan hanya menerima pelayanan online dengan cara mendownload dulu aplikasi pelayanan paspor online, lalu membuat akun, mengisi data yang diminta sesuai dengan KTP, dan memilih jadwal sendiri. Dengan adanya peningkatan pelayanan dengan cara online dapat memudahkan staff Imigrasi dengan mendata pemohon dan masyarakat yang mengurus, sehingga dalam mendaftar mereka tidak perlu lagi ke kantor dan menunggu lama sekarang cukup melalui *handphone* mereka bisa mendaftar dimana saja tanpa harus ke kantor,<sup>6</sup> selain itu Kantor Imigrasi Pekanbaru juga membuka layanan MPP (Mall Pelayanan Publik) untuk layanan pembuatan paspor.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> Ibid, hal. 27

<sup>5</sup> <http://www.imigrasi.go.id/index.php.berita/berita-utama/72-membangun-sistem-pelayanan-keimigrasian-yang-transparan,-akuntabel-dan-responsif-terhadap-keluhan-masyarakat-untuk-memberi-kepuasan-publik>.

<sup>6</sup> <https://www.kompasiana.com/irwanrinaldi/5d034d063ba7f7227b522b2d3/pelayanan-kantor-imigrasi-semakin-mudah-dan-nyaman?page=all>

<sup>7</sup> <https://m.goriau.com/berita/baca/pelayanan-imigrasi-sudah-buka-di-mpp.html>.

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mendapatkan dua penghargaan pada tahun 2018 tentang pelayanan yang mereka berikan. Penghargaan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan predikat Baik dalam upaya memberikan pelayanan publik yang diserahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI. Penghargaan kedua, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Menerima Penghargaan Inovasi Layanan Antrian Pengambilan Paspor Dari Pekanbaru Riau<sup>8</sup>

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam mengenai “**Manajemen Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Publik**”.

## **B. Penegasan Istilah**

1. **Manajemen Humas** adalah penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi.<sup>9</sup>
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.<sup>10</sup>

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah yang akan diteliti adalah ‘**bagaimanakah manajemen humas kantor Imigrasi kelas I Pekanbaru dalam pelayanan publik**’

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. **Tujuan Penelitian**

<sup>8</sup> Instagram @kanimpekanbaru

<sup>9</sup> Rosady Ruslan, Op Cit, hal 7

<sup>10</sup> Saleh Muwafik, Op Cit, hal 18

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen humas kantor Imigrasi kelas I Pekanbaru dalam pelayanan publik.

## 2. Kegunaan Penelitian.

### a) Kegunaan Teoritis.

- 1) Sebagai pendalaman terhadap Ilmu Komunikasi.
- 2) Memberikan gambaran dan informasi kepada pihak-pihak terkait, khususnya civitas akademika komunikasi mengenai realita tugas humas dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Pekanbaru.
- 3) Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis guna memperdalam dan mempraktikkan ilmu di bidang kehumasan.

### b) Kegunaan Praktis.

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Ilmu Komunikasi dan untuk mendapatkan gelar S-1 (Strata Satu).

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika, merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memaknai secara keseluruhan isi skripsi. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 6 (enam) bagian, yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB ini berisikan tentang Latar Belakang, Alasan memilih judul, Penegasan Istilah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan

### BAB II : KAJIAN TEORI

Dalam BAB ini berisikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, konsep operasional dan kerangka berfikir.

### BAB III : METEDEOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan penelitian, Teknik Pengumpulan Data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas tentang Gambaran Umum, Visi dan Misi, Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, Arti Logo, Divisi yang Ada di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

### BAB V : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas Hasil Penelitian dan Analisis Pembahasan.

### BAB VI : PENUTUP

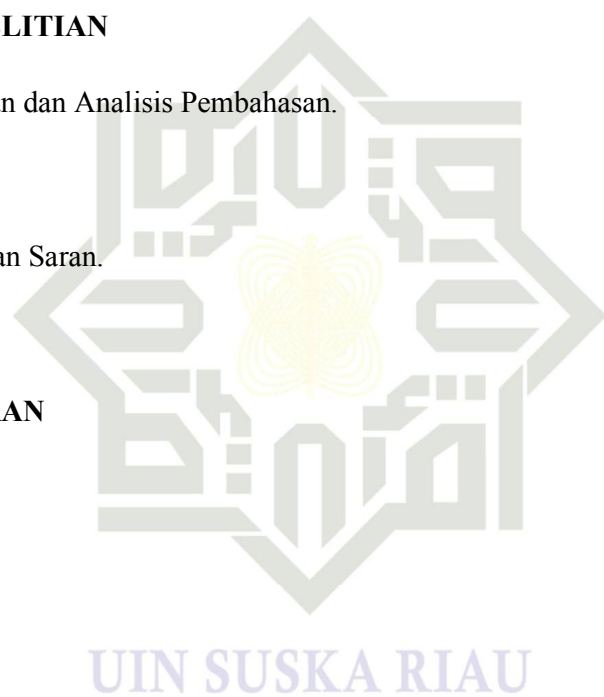
Bab ini membahas Kesimpulan dan Saran.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hak Cipta dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip atau sebagian/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.  
2. Dilarang mengutip atau sebagian/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Dilarang mengutip atau sebagian/mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Terdahulu

##### 1. Manajemen Humas Dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik.

Skripsi ini mengangkat penelitian terkait manajemen humas dalam perbaikan pelayanan publik di Pemkab Kulon Progo bagian Teknologi Informasi dan Humas yang bertujuan untuk melihat bagaimana humas Pemkab Kulon Progo dalam upaya memperbaiki layanan publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan teori segitiga pelayanan publik. Hasil dari penelitian pada skripsi ini adalah strategi dalam mengelola PPID Kulon Progo, humas Pemkab Kulon Progo menerapkan fungsi manajemen humas yang terdiri atas: 1). Mendefinisikan masalah, 2). Perencanaan dan pemograman, 3). Aksi dan komunikasi, 4). Evaluasi. Setiap tahapan tersebut peran humas dijalankan berdasarkan prosedur operasional PPID Kulon Progo sehingga menghasilkan strategi pelayanan yang tepat.

##### 2. Peran Humas Dalam Memperbaiki Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta.

Skripsi ini mengangkat penelitian terkait peran humas dalam memperbaiki pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta yang bertujuan untuk melihat bagaimana peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, hambatan-hambatan yang muncul dari peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, dan upaya yang dilakukan oleh humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. Hasil dari penelitian skripsi ini adalah peran humas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta yaitu: 1). Sebagai komunitor. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki kedudukan sebagai pusat kegiatan

berkomunikasi perusahaan dalam memperlancar alur informasi baik itu dari pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya, 2). Membina *relationship*. Humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk mampu menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan. Hal ini dilaksanakan melalui beberapa program pengembangan hubungan pelayanan berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik. 3). Menunjang kegiatan manajemen perusahaan. Segala aktivitas yang ada di humas khususnya di lingkup Bagian Humas yang membawahi humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki fungsi manajemen yang melekat dalam fungsi organisasi seperti POAC (*Planning, organizing, actuating, controlling*) karena di dalamnya memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen seperti tugas-tugas rutin yang ada di humas.

### 3. Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN Persero Rayon di Samarinda Iilir.

Jurnal ini mengangkat penelitian terkait Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN Persero Rayon di Samarinda Iilir yang bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero) Rayon di Samarinda Iilir serta untuk mengetahui dan menganalisa hambatan komunikasi dalam mempublikasikan informasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Iilir. Metode yang digunakan dalam Jurnal ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori SMCRE yaitu meliputi pengiriman dan penerimaan pesan-pesan diantara dua orang, kelompok kecil masyarakat, atau dalam satu lingkungan atau lebih dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku dalam suatu organisasi. Hasil penelitian dari jurnal ini adalah humas PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Iilir telah melaksanakan strategi humas baik dalam internal maupun eksternal sebagai bentuk publikasi dan memberi informasi dalam layanan publik. Strategi yang dilakukan pada internal adalah melalui majalah, sedangkan dalam eksternal



menggunakan media brosur, poster, papan pengumuman, *website*, *facebook*, *twitter*, televisi, dan surat kabar. Dan hambatan yang dihadapi humas PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Ilir adalah perbedaan cara pandang dikalangan konsumen.

#### 4. Peranan humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para pegawai di rumah sakit umum daerah (RSUD) Pasir Pengaraian kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu

Skrripsi ini mengangkat penelitian terkait peran humas dalam meningkatkan pelayanan informasi pada pegawai di rumah sakit umum daerah (RSUD) Pasir Pengaraian kecamatan Rambah kabupaten Rokan Hulu yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada para Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori *Service of excellence* yaitu dalam konteks *service of excellence* terdapat empat unsur pokok yaitu : 1) Kecepatan, 2) Ketepatan, 3) Keramahan, dan 4) Kenyamanan, keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa terintegrasi artinya pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi pihak *excellence* (unggul). Hasil penelitian dari skripsi ini adalah humas RSUD Pasir Pengaraian merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai tugas sebagai penunjang tercapainya tujuan dengan cara memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai dan menyelesaikan berbagai permasalahan demi terciptanya suasana yang kondusif. Peranan Humas RSUD Pasir Pengaraian adalah dengan memberikan informasi melalui selebaran dan *press release* di media massa, bahwa sekarang ini di RSUD mempunyai poli anak, ruang THT, poli gigi, pelayanan transfusi darah, dan medical chek up untuk calon jamaah haji, selain itu juga menerima informasi yang datang dari pelanggan. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian telah menjalankan fungsinya dengan baik, sesuai dengan program kerja yang telah di rencanakan.

## 5. Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

Skripsi ini mengangkat penelitian terkait kualitas pelayanan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan paspor menurut standar kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori *Service Quality* yaitu terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu 1. Bukti Langsung (*Tangible*), 2. Keandalan (*Reliability*), 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4. Jaminan (*Assurance*), 5. Empati (*Emphaty*). Hasil penelitian dari skripsi ini adalah Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan. Ini dapat dilihat dari lima dimensi menurut teori Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dari segi tangible dalam hal ini masih banyak pemohon pembuatan paspor menilai kurang memadai untuk digunakan dalam pemberian layanan karena volume pengunjung yang semakin banyak karena ketersediaan sarana dan prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari yang masih sering rusak. Karena dengan dukungan sarana dan prasarana setiap saat sangat mendukung kualitas pelayanan paspor. Mengenai prosedur pelayanan sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat, kedisiplinan pegawai yang semakin baik, akan tetapi yang menjadi masalah adalah ketepatan waktu penyelesaian paspor yang belum sesuai dengan SOP karena kendala dari sistem yang digunakan adalah server system online dan juga salah satu masalahnya adalah masih banyak biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dan tidak sesuai dengan tarif yang telah di atur. Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dari segi daya tanggap bisa di katakan masyarakat pada umumnya sudah baik dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dalam memberikan pelayanan, penanganan terhadap kerusakan dan

penambahan data bila ada yang kurang. Dimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berupaya menerapkan sistem one stop service (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor. Hanya saja masih perlu di tingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Sedangkan dimensi assurance di dapatkan kesimpulan bahwa pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan paspor. Dan juga Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang keterampilannya, ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan. Di dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar salah satu hal penting yaitu dilihat dari Dimensi Empati dan bisa di katakana bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik. Karena pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Makassar harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

## B. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manus* yang memiliki arti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kemudian kata itu digabungkan menjadi *managere* yang berarti menangani. Secara bahasa manajemen berarti memimpin, menangani, mengatur atau membimbing. Sedangkan secara istilah manajemen merupakan sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk

menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>11</sup>

Menurut Henry L. Sisk mendefinisikan bahwa, “*Management is the coordination of all resources through the processes of planning, organizing, directing, and controlling in order to attain stated objectives*”. Artinya, manajemen adalah mengkoordinasikan semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisaian, penggerakan, dan kontrol guna mencapai tujuan secara efektif.

Untuk bisa mengkoordinasikan dengan perlu adanya mutu yang baik. Mutu, dihasilkan dari kebiasaan yang terstandarisasi untuk menciptakan kualitas terbaik sehingga komitmen untuk menjalankan tata kelola yang terstandarisasi, untuk menciptakan kualitas dalam setiap proses kerja, agar dapat memenuhi janji-janji organisasi kepada masyarakat.<sup>13</sup>

### C. Fungsi manajemen

Banyak ahli yang berbeda pandangan mengenai fungsi manajemen akan tetapi pesannya tetap sama, bahwa:

- a. Manajemen terdiri dari berbagai proses yang terdiri dari tahapan-tahapan tertentu yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pencapaian tujuan organisasi.

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi manajemen,

<sup>11</sup>Rosady Ruslan, Op, Cit, hal.5

<sup>12</sup>Henry L. Sisk, (South-Western Publishing Company, 1969), hal. 10

<sup>13</sup>Djajendra, *Bimbingan Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Batavia Apartements,2013, hal. 1

sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHug and McHugh (1997), terdiri dari empat fungsi, yaitu:

### 1) Perencanaan (*Planning*)

Pada dasarnya perencanaan (*planning*) adalah menentukan kegiatan yang hendak dilakukan, agar hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. Perencanaan merupakan fungsi awal dari seluruh fungsi manajemen. Tanpa adanya perencanaan tidak dapat diketahui usaha yang dilakukan mencapai hasil atau tidak. Rencana strategis (*strategic planning*) merupakan rencana yang mencakup tujuan jangka panjang dan bersifat umum yang ingin dicapai perusahaan. Berfikir strategis meliputi tindakan memperkirakan atau membangun tujuan masa depan yang diinginkan, menentukan kekuatan-kekuatan yang akan membantu atau akan menghalangi tercapainya tujuan, serta merumuskan rencana untuk mencapai keadaan yang diinginkan.<sup>14</sup>

### 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi atau pengorganisasian adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktifitas yang berdaya guna dan berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Syaiful Sagala, pengorganisasian dapat diartikan sebagai kegiatan membagi tugas pada orang yang terlibat dalam kerjasama pendidikan. Kegiatan pengorganisasian tersebut dilaksanakan untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai prinsip pengorganisasian.

### 3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan menurut George R. Terry berarti merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang

<sup>14</sup>Morisan, *Manajemen Publik Relations*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2008, hal. 152

baik. Actuating artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Kegiatan komunikasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan manajemen. Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian berita dari satu sumber berita kepada orang lain. komunikasi merupakan segala bentuk perilaku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Berbagai jenis perilaku dapat dikatakan sebagai kegiatan komunikasi apabila melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi terjadi jika ada antara suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk nonverbal (non kata-kata), tanpa harus memastikan terlebih dahulu bahwa kedua belah pihak yang berkomunikasi punya suatu simbol yang sama.<sup>15</sup>

#### 4) Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi.

### D. Tujuan Dalam Manajemen

Tujuan adalah sesuatu yang ingin direalisasikan oleh seseorang, Edwin A. Locke (1968: 157) tentang hal ini berpendapat dengan menggunakan Manajemen Ilmiah (*Scientific Management*). Masing-masing bawahan diberikan suatu tujuan yang menantang tetapi yang dapat dicapai, didasarkan pada hasil studi gerak dan waktu (*time and motion study*), metode yang digunakan oleh orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (misalnya alat yang digunakan, prosedur kerja yang harus dilalui, tahapan dan langkah yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan) di deskripsikan secara detail.

<sup>15</sup>Deddy Mulyana, *Komunikasi Efektif : Suatu Pendekatan Lintas Budaya*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2008, hal.3

Secara empiris luasnya sesuatu yang ingin direalisasikan termasuk dalam pengertian tujuan manajemen. Batas yang diilustrasikan untuk suatu organisasi tertentu dapat mengandung lebih dari satu pernyataan seperti suatu yang ingin direalisasikan. Tujuan manajemen juga mengandung arti ketetapan (*definiteness*).<sup>16</sup>

## E. Pengertian Humas

Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi/ lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (*public understanding*) dan dukungan (*Public Support*) bagi terciptanya tujuan, kebijakan dan langkah serta tindakan lembaga/ organisasi itu. Semua itu ditujukan untuk menumbuhkan pengertian dan kemauan baik (*Good will*) publiknya serta untuk memperoleh opini publik yang menguntungkan alat untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan publiknya.<sup>17</sup>

Menurut Scott M. Cutlip, humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi demi kepentingan publiknya, serta merencanakan suatu program kegiatan dan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publiknya.<sup>18</sup>

Menurut John E. Maiston, humas dapat didefinisikan sebagai sebuah perencanaan, cara berkomunikasi dengan persuasif atau mengajak yang telah didesain untuk mempengaruhi publik yang signifikan (Kasali, 2000:6)

Dr. Rex Harlow dalam bukunya yang berjudul “*A Model for Public Relations Educations for Profesional Pratices*” yang diterbitkan oleh International Public Relations Association (IPRA) 1978, menyatakan bahwa definisi dari Public Relations adalah “*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemelihara jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan,

<sup>16</sup> Dr. H.B Siswanto, M.Si, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005, hal.11-12

<sup>17</sup> Soemirat dan Ardianto, *Op Cit*, hal.89

<sup>18</sup> Rosady Ruslan, *Loc. Cit*, hal. 25

dan kerjasama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai system peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.<sup>19</sup>

Sedangkan apabila dilihat dari sisi manajemen yang telah dikemukakan oleh Danny Cunniff dari Public Relations News (international Public Relations Weekly Executives) dimana humas didefinisikan sebagai : “Fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap dua publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta melaksanakan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik”.<sup>20</sup>

## F. Peranan Humas

Kebudayaan humas di sejumlah organisasi, perusahaan, instansi atau lembaga pemerintahan pada saat ini tidak dapat dianggap remeh. Humas saat ini boleh dikatakan telah berkembang sebagai bagian penting di organisasi, utamanya untuk menciptakan pendapat publik. Adanya humas telah menjadi faktor penentu dalam mempengaruhi seluruh perilaku publik untuk menerima serta mengenal jasa, produk, atau gagasan dari sebuah lembaga, instansi, atau perusahaan komersial.

“Humas harus diposisikan secara langsung berdekatan dengan manajemen, menjadi staf manajemen puncak. Humas harus terletak pada garis lini manajemen tersebut. Kedudukan humas seharusnya masuk di dalam direksi karena salah satu tugasnya adalah mengorganisasi seluruh kegiatan komunikasi organisasi baik secara internal maupun eksternal. Hal ini hanya bias dilaksanakan dengan baik apabila humas mengetahui transparansi sistem organisasi, masalah yang sedang

<sup>19</sup> Rosady Ruslan, Op Cit, hal.16

<sup>20</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations*, Bandung : Pustaka Utama Grafiti, 2005, Hal. 27



dihadapi, hal-hal yang harus cepat diatasi, dan arah perkembangan atau pembaruan.”

Adapun peranan humas menurut Firsan Nova yaitu :<sup>21</sup>

- a. **Penasihat ahli**, Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan antara humas dengan manajemen organisasi ini ibarat dokter dengan pasiennya, artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan humas yang telah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.
- b. **Fasilitator komunikasi**, Dalam hal ini, humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Humas harus bisa menjerakan kembali keinginan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.
- c. **Fasilitator proses pemecahan masalah** Peranan humas dalam proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan berupa keputusan dalam mengatasi persoalan yang ada.
- d. **Memberi peringatan dini** kepada para manajer untuk mengantisipasi setiap kecenderungan. Salah satu kewajiban seorang humas yaitu selalu mengingatkan para manajer dalam melakukan berbagai kegiatannya. Jangan sampai dengan adanya kegiatan menimbulkan permasalahan dimata publik.

<sup>21</sup>Firsan Nova, Crisis Public Relations, Jakarta : Raja Grafindo Persada, hal. 58

- e. Menggunakan reset dan teknik-teknik komunikasi sebagai sarana utama. Media yang digunakan sebagai sarana komunikasi oleh humas harus disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

## G. Unsur Dasar Humas

Humas terdiri dari empat unsur dasar, yaitu merupakan filsafat manajemen yang berorientasi sosial, suatu pernyataan tentang filsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan, tindakan akibat kebijaksanaan; dan komunikasi dua arah yang menunjukkan arah penciptaan, kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mempertahankan, atau mempromosikannya kepada public sehingga memperoleh saling pengertian dan itikad baik.<sup>22</sup>

1. Humas berdasarkan pada filsafat sosial manajemen.

Unsur dasar pertama humas adalah filsafat sosial dari manajemen yang melewatkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi.

2. Humas adalah suatu filsafat sosial yang diungkap dalam keputusan kebijaksanaan.

Suatu lembaga memiliki kebijaksanaan-kebijaksanaan yang menetapkan sejumlah tindakan yang harus diikuti dalam kegiatannya. Penciptaan kebijaksanaan ini, yang meliputi sejumlah fungsi, merupakan tanggung jawab pokok dari manajemen. Keputusan-keputusan kebijaksanaan akan mencerminkan kepentingan public dari organisasi itu. Keputusan kebijaksanaan humas suatu organisasi adalah salah satu keputusan kebijaksanaan yang terpenting.

3. Humas adalah tindakan sebagai akibat dari kebijaksanaan sehat.

Pernyataan kebijaksanaan, meskipun mencerminkan maksud manajemen untuk melayani kepentingan public, tidaklah cukup. Agar lebih berarti,

---

<sup>22</sup>H. Frazier Moore, Ph.d, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Bandung: PT Rosdakarya, 2005, hal.6

kebijaksanaan itu haruslah diungkap dalam tindakan-tindakan yang sesuai dengan kebijaksanaan itu.

#### 4. Humas adalah komunikasi.

Dasar-dasar humas keempat adalah komunikasi dua arah. Melalui kesetaraan dalam mendengarkan opini publiknya, dan kepekaan dalam menanggapi setiap kecenderungan kegagalan dalam komunikasi dan mengantisipasi serta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan untuk mengubah sifat, pendekatan, atau penekanan setiap fase kebijaksanaannya. Melalui komunikasi dengan publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, memertanyakan, atau memperomosikan kebijaksanaannya dengan maksud untuk meningkatkan pengertian dan penerimaan.

### H. Tujuan Humas

Secara umum, tujuan humas menyangkut tiga hal yaitu.<sup>23</sup>

1. Reputasi dan citra. Tugas humas tidak dapat lepas dari reputasi dan citra, dengan asumsi bahwa citra yang positif akan berkaitan dengan semakin tingginya akses public terhadap *output* dari perusahaan tersebut.
2. Jembatan komunikasi. Humas menjadi komunikator dan mediator organisasi dengan lingkungannya.
3. *Mutual benefit relationship*. Yaitu humas harus menjamin kepada publik bahwa perusahaan berada di dalam operasinya memiliki niat baik dalam berbisnis yang diwujudkan dalam tanggung jawab sosial dan diekspresikan melalui hubungan yang saling menguntungkan di antara perusahaan dan publiknya.

### I. Fungsi Humas

Tujuan humas mencakup *public understanding* (pengertian publik), *public confidence* (kepercayaan publik), *public support* (dukungan publik), dan *public*

<sup>23</sup>Rini Darmastuti, S.Sos, M.Si, *Etika PR dan E-PR*, Yogyakarta: Gavamedia, 2007, hal.16

cooperation (kerjasama publik). Dengan berbagai tujuan tersebut maka humas berfungsi untuk:<sup>24</sup>

1. *To ascertain and evaluate public opinion as relates to his organization* (mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasinya).
2. *To counsel executive on ways of dealing with public opinion as it exist* (menasihati para eksekutif mengenai pendapat umum yang timbul).
3. *To use communication to influence public opinion* (menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum).

### J. Ruang Lingkup Tugas Humas

Fungsi humas dapat diharapkan sebagai “mata”, “telinga”, dan “tangan kanan” pimpinan puncak perusahaan. Ruang lingkup tugas humas diantaranya.<sup>25</sup>

1. Internal:
  - a. membina sikap mental karyawan agar dalam diri mereka tumbuh ketaatan, ketuhanan dan dedikasi terhadap lembaga/ perusahaan dimana mereka bekerja.
  - b. membangkitkan semangat korp atau kelompok yang sehat dan dinamis.
  - c. mendorong tumbuhnya kesadaran lembaga/perusahaan.

### 2. Eksternal:

Mengusahakan tumbuhnya sikap dan citra (image) public yang positif terhadap segala kebijakan dan langkah-tindakan organisasi/perusahaan.

Pada prinsipnya, ruang lingkup tugas humas ada dua yaitu, membina hubungan ke dalam (publik internal) dan membina hubungan keluar (publik

<sup>24</sup> <http://manajemenkomunikasi.blogspot.com>.

<sup>25</sup> Soemirat dan Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2016, hal.89

eksternal).<sup>26</sup> Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan/atau organisasi itu sendiri. Sedangkan publik eksternal adalah masyarakat.

Rangkup tugas tersebut dapat diuraikan ke dalam tugas pokok humas sehari-hari berikut:

1. **menyampaikan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan, sasaran, dan kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan publik internal atau eksternal. Memerhatikan, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.**
2. **Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan. Karena mereka ikut menentukan kehidupan organisasi apabila kita tidak saling mengganggu, maka perlu diajak berunding, demi kebaikan semua pihak dan tak ada yang dirugikan.**
3. **Memperbaiki citra organisasi.**
4. **Tanggung jawab sosial. Humas merupakan instrument untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal, dan pers. Yang penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi. itu adalah mentalitas dan budaya mereka atau organisasi, apabila mau mendapat kepercayaan publik, dan masyarakat umumnya. Suatu organisasi mempunyai kewajiban adanya usaha untuk pelayanan sosial yang harus menjadi tanggung jawab, “pintu terbuka”.**

<sup>26</sup> Rosady Ruslan, Op Cit, hal.18

## K. Humas dan Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen sendiri telah disampaikan diatas, berikut fungsi manajemen dalam kegiatan humas:<sup>27</sup>

1. **Meneliti** dan memikirkan, menganalisis, dan menginterpretasikan opini dan sikap publik dan organisasi, baik itu pengaruh buruk maupun baik.
2. **Menyampaikan** saran kepada manajemen di semua level di dalam organisasi dan berhubungan dengan pembuatan keputusan, jalannya tindakan, dan komunikasi dan mempertimbangkan ramifikasi publik dan tanggung jawab sosial atau kewarganegaraan organisasi
3. **Merencanakan** melaksanakan, dan mengevaluasi secara rutin program-program aksi dan komunikasi untuk mendapatkan pemahaman publik yang dibutuhkan untuk kesuksesan organisasi. Ini mungkin mencakup program marketing, finansial, pengumpulan dana, karyawan, komunikasi atau hubungan pemerintah, dan program-program lain.
4. **Turut secara aktif** dalam implementasi program kerja organisasi.
5. **Ikut serta** menyumbang nasehat terkait rekrutmen dan pelatihan staf. Praktisi humas juga berfungsi mengelola sumber daya
6. **Turut mendefinisikan** dan mengimplementasikan kebijakan menggunakan keahlian komunikasi.

Menurut LF Urwick dalam bukunya *Element of Administration* (1976), menjelaskan bahwa aktivitas humas yang menjadi salah satu fungsi manajemen organisasi melalui bentuk tiga unsur yaitu.<sup>28</sup>

<sup>27</sup>Syarifudin, *Public Relations*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016, hal.111

<sup>28</sup> Rosady Ruslan, Op Cit. Hal 32

### 1. Manajemen mekanik.

Fungsi manajemen mekanik dengan melakukan pengamatan (peramalan) dimasa mendatang, perencanaan, dan pengorganisasian.

### 2. Manajemen dinamik.

Fungsi manajemen dinamik ini terdiri dari unsur-unsur komando dan pengendalian, koordinasi, serta pengawasan.

### 3. Manajemen relasi.

Sedangkan fungsi hubungan atau relasi public ini merupakan salah satu tugas manajemen humas yang utama dalam menejemen perusahaan, yang untuk melaksanakannya:

- a. Berupaya mendengarkan pendapat dan aspirasi publik serta mampu untuk mengidentifikasi keinginan public khalayak sasarnya.
- b. Menyampaikan sumbang saran dan idea tau gagasan kreatif tertentu yang positif kepada pimpinan organisasi demi manfaat bersama bagi perusahaan dan publik.
- c. Mampu menciptakan suasana iklim yang kondusif dan hubungan yang harmonis serta positif untuk kalangan internal perusahaan, mulai dari tingkat pimpinan ke bawahannya atau sebaliknya, dengan membangun hubungan baik bagi kedua belak pihak dalam suatu organisasi.

Umumnya, posisi humas meliputi satu atau lebih fungsi manajemen berikut:

1. Penyusunan kegiatan (*programming*), fungsi ini meliputi analisis masalah dan alternatif, penetapan tujuan dan publik (atau kelompok yang dukungan atau pengertiannya diperlukan), dan pemberian saran serta perencanaan aktivitas. *Programming* bisa meliputi penyusunan anggaran dari persetujuan terhadap tanggung jawab bagi orang-orang tertentu, termasuk mereka yang non humas.

2. Keterpautan (*relationship*). Para petugas humas yang berhasil mengembangkan keterampilan pribadinya dalam mengumpulkan informasi dari manajemen, dari rekan dalam organisasinya, dan dari sumber eksternal. Secara terus-menerus mereka mengevaluasi apa yang telah mereka lakukan, merumuskan rekomendasi, dan mengusahakan persetujuan dari manajemen. Petugas humas yang efektif adalah yang belajar agar dapat berpengaruh terhadap orang lain.
3. Promosi dan penyuntingan (*editing*). Karena seorang petugas humas berusaha untuk menjangkau kelompok besar dalam masyarakat, maka kata yang paling sering digunakan adalah kata-kata tercetak. Contoh penggunaannya bisa didapati dalam laporan siaran berita (*news release*), brosur, pidato, naskah film, *newsletter*, dan komunikasi manajemen lainnya yang ditujukan baik kepada personel di dalam maupun diluar organisasi yang merupakan kelompok-kelompok internal dan eksternal. Suatu gaya penulisan yang jelas dan efektif merupakan suatu keharusan bagi petugas humas.
4. Informasi (*information*). Menetapkan saluran yang tepat bagi penyebaran materi kepada surat kabar, stasiun radio, dan majalah dagang atau majalah umum serta mengadakan kontak dengan mereka untuk mengetahui kepentingannya dalam mempublikasikan berita dan *feature* organisasi, merupakan aktivitas humas yang sudah umum. Aktivitas itu menuntut suatu pengetahuan tentang bagaimana surat kabar dan media lainnya beroperasi, bidang spesialisasi publikasinya, dan minat dari masing-masing editor.
5. Produksi (*production*). Brosur, laporan khusus film, dan program multimedia adalah cara-cara penting dalam berkomunikasi, petugas humas tidak perlu menjadi seorang yang ahli dalam bidang seni, tata letak, tipografi, dan fotografi, tetapi latar belakang, pengetahuan tentang teknik bidang tersebut diperlukan sekali bagi perencanaan dan pengawasan terhadap penggunaannya.



6. Peristiwa khusus (*special event*). Konferensi pers, pameran, pertunjukan khusus, perayaan ulang tahun, kontes dan program berhadiah, perlawatan, dan pertemuan khusus, semua merupakan peristiwa khusus yang dapat digunakan untuk menarik perhatian dan memperoleh penerimaan dari masyarakat. Semua itu membutuhkan perencanaan dan koordinasi yang cermat, perhatian kepada hal-hal yang kecil-kecilnya, publisitas, dan laporan yang sifatnya khusus.
7. Pidato (*speaking*). Pekerjaan humas seringkali menuntut keterampilan dalam bentuk komunikasi tatap muka, mencari forum yang cocok, mempersiapkan pidato bagi orang lain, dan menyampaikan pidato. Seorang yang dapat secara efektif menyampaikan pesannya kepada orang-orang dan kelompok akan memperoleh lebih banyak keuntungan daripada mereka yang kemampuannya terbatas kepada tulisan.
8. Penelitian dan penilaian (*research and evaluation*). Aktivitas pertama yang harus dilaksanakan oleh seorang petugas humas adalah mengumpulkan fakta. Kegiatan ini dapat bersifat sangat pribadi, melalui wawancara, pengkajian materi perpustakaan, dan percakapan yang bersifat informal. Pengumpulan data juga dapat meliputi penggunaan teknik survey dan penelitian opini. Setelah sebuah program selesai, petugas humas harus mempelajari hasilnya dan menilai pelaksanaan dan keefektifan program tersebut.

#### L. Pengertian Manajemen Humas

Pada dasarnya, humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi non komersial. Humas merupakan terjemahan bebas dari istilah *public relations* atau PR, yaitu suatu kegiatan yang terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara

organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya.<sup>29</sup>

Manajemen humas berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Praktik humas adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi berbagai konsekuensinya, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melanda.

Perencanaan manajemen humas menurut Cutlip, Center, dan Broom dalam pemecahan problem sebagai berikut:<sup>30</sup>

1. Mendefinisikan *problem*. Langkah pertama ini mencakup penyelidikan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak terkait yang dijalankan dengan tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Kesimpulannya, langkah pertama ini merupakan kegiatan inteligen untuk mengumpulkan data yang menjadi dasar humas untuk mrenambil langkah selanjutnya. Dalam kegiatan ini seorang humas harus bisa berpikir “apa yang terjadi saat ini?”
2. Perencanaan dan pemograman. Setelah langkah pertama informasi yang dikumpulkan digunakan untuk membuat keputusan baik tentang program, strategi, tujuan, tindakan, dan sasaran. Langkah ini mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah ini butuh proses untuk menjawab “berdasarkan situasi yang telah dipelajari, apa yang harus dilakukan?”
3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi. Langkah ketiga adalah mengimplementasi program aksi dan komunikasi yang di buat untuk

<sup>29</sup>M. Anggoro Linggar, *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 1-

2.

<sup>30</sup>Scott M. Cutlip, *effective Public Relations*, Edisi Kesembilan, Jakarta :

Kencana Prenada Media Group.2006. hal. 320

mencapai tujuan program. pada saat ini seorang humas harus bisa menjawab “siapa yang harus melakukan, kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

4. Mengevaluasi program. Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian dan persiapan, implementasi, dan hasil program. Program dapat dilanjutkan atau diberikan setelah menjawab pertanyaan “bagaimana kita telah melakukannya?” penyesuaian dan perbaikan terhadap tindakan berdasarkan umpan balik yang diterima.

### M. Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik dalam negara demokrasi:<sup>31</sup>

1. Warga Negara sebagai pemegang kedaulatan yang menentukan legitimasi sebuah pemerintahan.
2. Pelayanan publik yang menjamin pemenuhan kepentingan publik, akan meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif warga Negara kepada pemerintahan.

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Prinsip-prinsip dasar layanan masyarakat:

1. Integritas.
2. Ketidakberpihakan.
3. Sesuai dengan prosedur.
4. Kehormatan.
5. Hak asasi.
6. Tanpa deskriminasi.

<sup>31</sup><http://djajendra-motivator.com>

7. Konsistensi pelayanan dengan standar.

8. Sopan, membantu, biaya yang pasti.

Memahami apa yang masyarakat inginkan:

1. Kualitas dan kenyamanan.
2. Pelayanan yang memnuhi harapan.
3. Meneliti menyelesaikan masalah.
4. Diperlakukan dengan hormat.
5. Menetapkan harga diri.
6. Menghormati waktu.
7. Menilik kepentingan.
8. Mengetatkan informasi yang benar.

Segitiga pelayanan publik adalah suatu model interaktif manajemen layanan yang meremehkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggarnya, model ini memiliki tiga elemen, yaitu:<sup>32</sup>

1. *Service strategy* (strategi layanan), yaitu suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi. Pelayanan diberikan dengan seefektif mungkin untuk dapat fokus dengan kepuasan pelanggan.
2. *Service People* (sumber daya manusia yang memberikan layanan), suatu pelayanan yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan

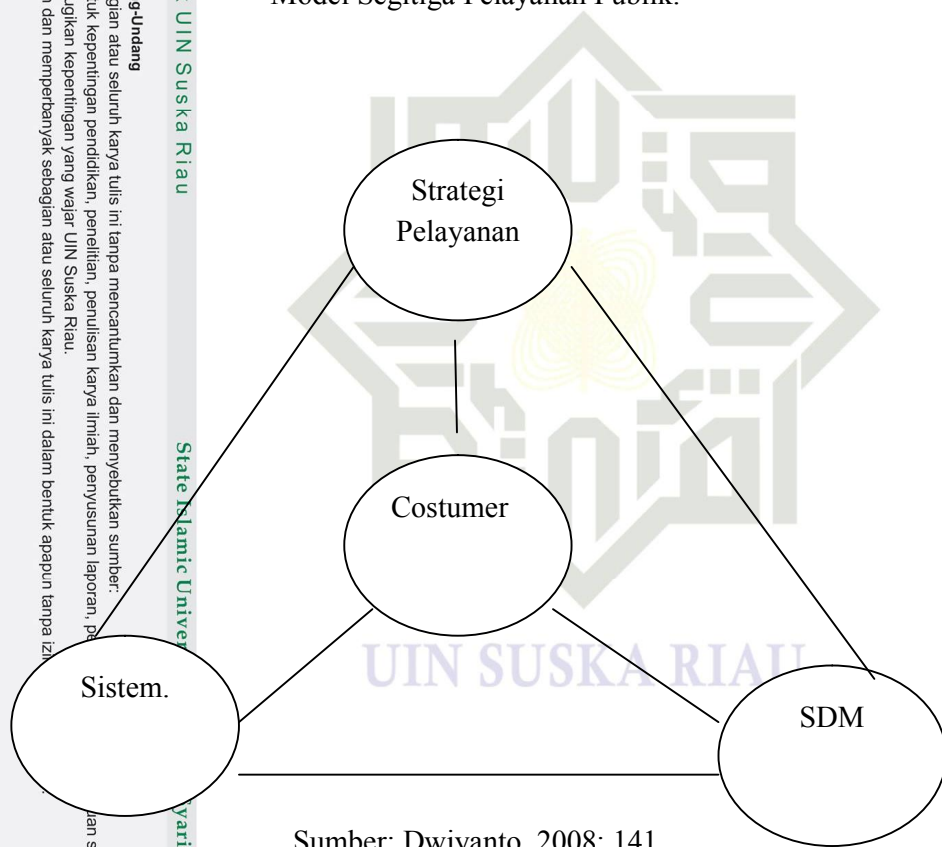
<sup>32</sup>Muhammad Zamroni & I Gusti Ketut Rachmi Handayani, vol v, 2005, Universitas Sebelas Maret, Solo.

pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus tulus, responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.

3. *Service System* (sistem layanan), dengan pelanggan sebagai pusatnya. Yaitu prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

**Gambar 2.1**

Model Segitiga Pelayanan Publik.



Sumber: Dwiyanto, 2008: 141

Berdasarkan gambar segitiga pelayanan publik di atas, maka jika diimplementasikan dalam humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, maka strategi pelayanan merupakan strategi humas yaitu serangkaian pengelolaan yang keseluruhan diatur dalam manajemen humas. Sementara yang dimaksud Sumber Daya Manusia (SDM) adalah humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang bisa

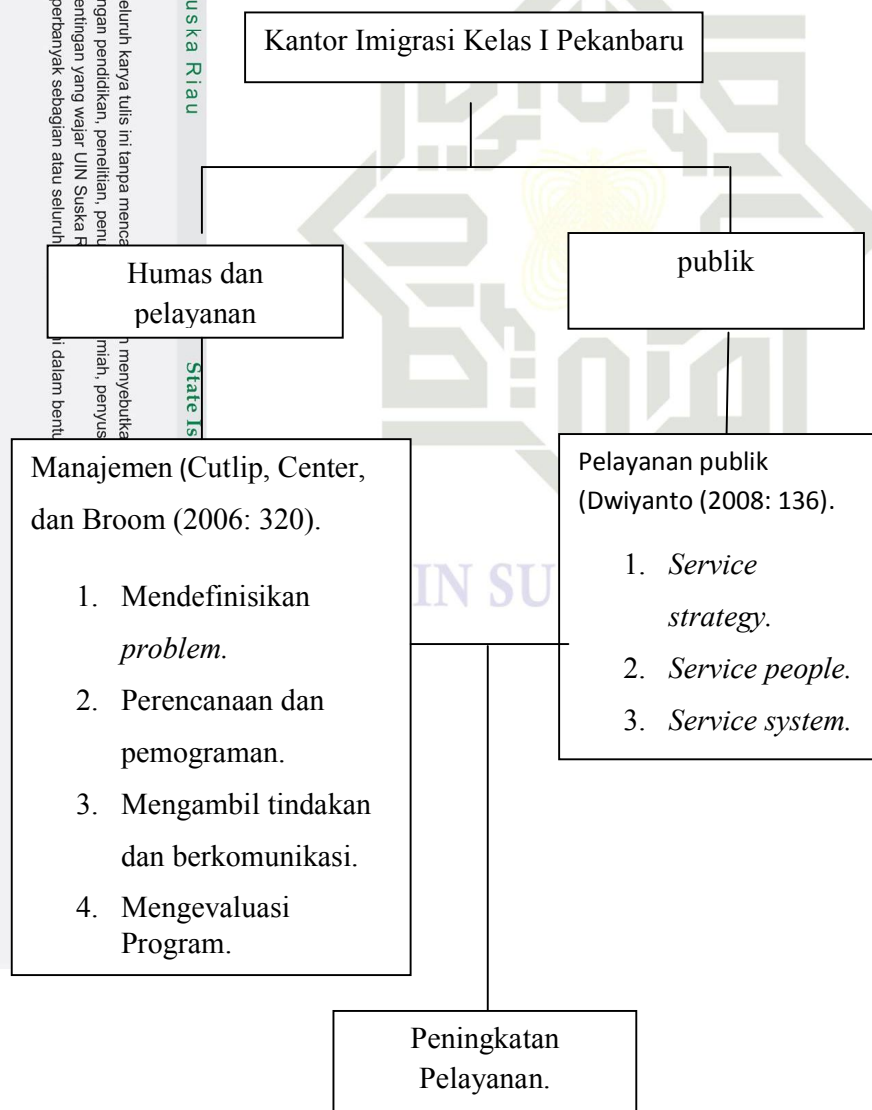
mengoperasikan sistem dengan baik yang memenuhi keinginan *costumer* sebagai pengguna layanan (masyarakat). Sistem itu sendiri adalah aplikasi yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru untuk aduan masyarakat sebagai penanam modal.

### N.Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikirnya adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.2**

#### Kerangka Pemikiran



Sumber: Modifikasi Penulis

Dari kerangka pikir diatas menjelaskan dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru pada humas dalam pelayanan public kepada masyarakat.

Dalam segitiga pelayanan publik yang pertama adalah *Service Strategy* adalah suatu strategi memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin guna untuk memenuhi janji-janji kepada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan *service strategy* manajemen humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru perlu melakukan Mendefinikan *Problem*, yaitu melakukan penyelidikan atau mengumpul data dengan dipengaruhi oleh kebijakan yang berlaku untuk menjadi dasar pengambilan langkah selanjutnya oleh humas. Lalu dilanjutkan dengan perencanaan dan Pemograman, informasi yang sudah dikumpulkan digunakan untuk membuat keputusan baik untuk program, strategi, tujuan, tindakan dan sasaran untuk mempertimbangkan temuan dan membuat kebijakan.

Yang kedua *service People* (sumber daya yang memberi layanan) adalah berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan harus secara tulus, responsif, ramah, dan fokus karena menyadari kemampuan masyarakat adalah segalanya. Untuk memenuhi kebutuhan *Service People*, manajemen humas kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru perlu Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi, yaitu mengimplementasi aksi dan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama baik instansi maupun publik.

Yang ketiga *service system* (sistem layanan), yaitu tata cara untuk memberikan layanan yang melibatkan fasilitas fisik dan seluruh sumber daya manusia yang ada. Untuk memenuhi kebutuhan *Service System* manajemen humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru perlu Mengevaluasi Program, dalam proses ini untuk melakukan penilaian, persiapan, implementasi, dan hasil program untuk perbaikan dari umpan balik yang diterima, dan pada akhirnya semua proses diatas menghasilkan peningkatan pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

## BAB III

### Metode Penelitian

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif atau riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Apabila data-data yang terkumpul sudah mendalam, maka tidak perlu mencari informan lagi karena yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kedalaman (kualitas) data. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu.

Creswell (1998) menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Peneliti kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam kondisi kualitatif, peneliti merupakan instrument kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksikan objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, mengembangkan teori, memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada, Media Group, Hal. 67

<sup>34</sup> Prof. Dr. Afrizal, M.A, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, hal.11-13



Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan semua fakta secara sistematis dan mendalam terhadap suatu objek tertentu. Demikian penelitian menjelaskan secara mendalam manajemen humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

## B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, dengan waktu penelitian September-November 2019.

## C. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh setelah melakukan penelitian di lapangan. Data primer diperoleh dari wawancara dengan narasumber baik individu maupun kelompok yang menjadi obyek penelitian tersebut. Obyek penelitian ini adalah Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah mengolah data tersebut dan siap untuk digunakan sebagai informasi bagi siapa saja yang membutuhkan. Data ini diperoleh dari dokumentasi atau informasi yang disajikan oleh organisasi atau perusahaan. Data sekunder di dapat dari dokumen-dokumen resmi institusi (arsip), berita-berita di media massa dan dokumentasi serta hal-hal lainnya yang menunjang terhadap kelengkapan data penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai sumber dalam memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data.

## D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang di ambil adalah yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Wawancara dilakukan oleh beberapa informan penelitian. Informan penelitian yang di wawancarai adalah sebagai berikut :

1. Kepala Sub Bidang Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
2. Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi Keimigrasian.
3. Analis Keimigrasian Ahli Pertama Seksi TI dan Komunikasi.

## E. Metode Pengumpulan Data

Orang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya riset. Metode pengumpulan data merupakan instrument penelitian. Jika kegiatan pengumpulan data ini tidak tidak dirancang dengan baik atau bila salah dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh pun tidak akan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.<sup>35</sup>

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data di antaranya :

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan menyaksikan secara langsung. Dalam setiap pengamatan, peneliti harus selalu mengaitkan dua hal, yakni informasi dan konteks. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan yaitu ikut langsung dalam setiap kegiatan tetapi tidak memberikan kontribusi dalam manajemen humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik tersebut.

---

<sup>35</sup> Krisyantono, Rachmat, *Op Cit*, hal.96

## 2. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan antara periset seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.<sup>36</sup>

Tipe yang digunakan dalam wawancara ini adalah dengan menggunakan *depth interview* (wawancara mendalam) dimana wawancara akan dilakukan dengan frekuensi yang tinggi secara intensif. wawancara mendalam (*depth interview*) adalah seperti *unstructured*, metode yang memungkinkan pewawancara untuk bertanya kepada responden dengan harapan untuk memperoleh informasi mengenai fenomena yang diinginkan.<sup>37</sup>

Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memasuki dunia pikiran dan perasaan responden. Peneliti berusaha mengetahui bagaimana responden memandang dunia dari segi perspektif, pikiran dan perasaannya. Wawancara dilakukan dengan 4 orang yaitu Kasubsi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian, dan Analis Keimigrasian Ahli Pertama Aksi TI dan Komunikasi.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang didapatkan tidak melalui manusia, tetapi didapatkan melalui dokumen atau bahan statistik. Dokumen terdiri dari tulisan pribadi, jurnal, surat kabar, website internal dan lain sebagainya. Dokumentasi ini merupakan data-data terdahulu yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

## F. Validasi Data

Untuk menetapkan kebenaran data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu sebagai berikut:

<sup>36</sup> Krisyantono, Op Cit, hal.100

<sup>37</sup> Richard West & Lynn H. Turner, *pengantar Teori Komunikasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2014, hal.83

### 1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif fungsinya untuk melaksanakan sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat tercapai dan mempertujukan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan-penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang di teliti.

### 2. Kepercayaan (*dependability*)

Merupakan substitusi istilah realibilitas dalam penelitian non kualitatif, yaitu bila data dikumpulkan dua atau beberapa kali pengulangan dalam kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama. Sedangkan penelitian kualitatif sangat sulit mencari kondisi yang benar-benar sama. Selain itu karena faktor manusia sebagai instrumen faktor kelelahan dan kejenuhan akan berpengaruh.

### 3. Kepastian (*confirmability*)

Pada penelitian kualitatif kriteria kepastian atau objektivitas hendaknya harus menekankan pada datanya bukan pada orang atau banyak orang.<sup>38</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan sebenarnya. Dengan menggunakan analisis data kualitatif Model Interaktif, berdasarkan pendapat Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang dapat digambarkan sebagai berikut :

#### 1. Pengumpulan data,

Tahap mengumpulkan yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan data-data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

<sup>38</sup>Bachri, bs, *menyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif*, jakarta: UNS, 2010, hal, 55

## 2. Reduksi data,

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data bukanlah proses yang sekali jadi, tetapi sebuah proses yang berulang selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gagasan, menulis memo, dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun.

## 3. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data yang dimaknai sebagai kumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, maka akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

## 4. Menarik kesimpulan dan verifikasi.

Tahap menarik kesimpulan dan verifikasi adalah suatu tahap lanjut dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Kegiatan analisis ke empat adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Sedangkan verifikasi

merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan inter subjektif” dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya (Validitasnya). Verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinyu sepanjang penelitian verifikasi oleh peneliti, dimaksudkan untuk menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema, pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesis yang dikumpulkan secara tetatif, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang mendukung teori ataupun penyempurnaan teori.<sup>39</sup>

Metode kualitatif (*qualitative method*) mengharuskan peneliti mengungkap topik kajiannya melalui alat bantu pemahaman seperti cerita, mitos, tema. Alat-alat ini membantu peneliti untuk memahami bagaimana orang-mamannya pengalamannya. Metode kualitatif tidak tergantung pada analisis statistik untuk mendukung sebuah interpretasi tetapi lebih mengarahkan peneliti untuk membuat sebuah retorika atau argument yang masuk akal mengenai temuannya.<sup>40</sup>

#### BAB IV

<sup>39</sup> Afrizal, Op Cit, Hal 180

<sup>40</sup> Richard West & Lynn H. Turner, *Op Cit*, hal.77

## GAMBARAN UMUM

### G. Gambaran Umum



Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Seiring dengan globalisasi dunia sejak dahulu membawa dampak peningkatan lalu lintas orang dan barang antarnegara, sehingga batas negara semakin mudah ditembus. Demi kepentingan manusia seperti perdagangan, industri, pariwisata serta lainnya. Fenomena ini menjadi hal perhatian negara-negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan mengatur lalu lintas orang akan mau keluar wilayah negaranya baik untuk berkunjung maupun untuk tinggal sementara. Untuk mengatur hal tersebut, di Indonesia telah terdapat peraturan Undang-Undang yang mengaturnya yaitu, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian. Undang-Undang tersebut merupakan peraturan yang mengatur lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Keimigrasian di Indonesia sudah ada sejak zaman kolonial Belanda namun secara historis pada tanggal 26 Januari 1950 untuk pertama kalinya diatur langsung oleh pemerintah Republik Indonesia dan diangkat Mr. Yusuf Adiwinata sebagai Kepala Jawatan Imigrasi berdasarkan Surat Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Serikat No. JZ/30/16 tanggal 28 Januari 1950

yang berlaku surut sejak tanggal 26 Januari 1950. Momentum tersebut hingga saat ini diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Imigrasi oleh setiap jajaran Imigrasi Indonesia.

ditetapkan Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia, maka sejak saat itu fungsi keimigrasian di Indonesia dijalankan oleh Jawatan Imigrasi atau Sekeloa Imigrasi Direktorat Jenderal Imigrasi dan berada langsung di bawah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Direktorat Jenderal Imigrasi semula hanya memiliki 4 (empat) buah Direktorat yaitu Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian, Direktorat Ijin Tinggal dan Status Kewarganegaraan Orang Asing, Direktorat Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, Direktorat Informasi Keimigrasian. Seiring dengan perkembangan zaman dan pengaruh globalisasi saat ini dengan berbagai kepentingan kerjasama internasional antar negara maka saat ini serta berbagai kepentingan pelaksanaan tugas-tugas keimigrasian, maka dibentuklah Direktorat yang bernama Direktorat Kerjasama Luar Negeri Keimigrasian untuk menunjang tugas-tugas keimigrasian. Dalam bekerja sama dengan Negara lain, sehingga saat ini Direktorat Jenderal Imigrasi terdiri dari: Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian, Direktorat Ijin Tinggal Orang Asing dan Status Kewarganegaraan, Direktorat Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, Direktorat Informasi Keimigrasian dan Direktorat Kerjasama Luar Negeri.

Adapun jumlah kelembagaan Imigrasi yang tersebar di daerah dan di luar negeri sampai dengan saat ini adalah sebagai berikut:

1. 145 kantor Imigrasi, yang terdiri dari:
  - a. 7 kantor Imigrasi kelas I khusus
  - b. 38 kantor Imigrasi kelas I
  - c. 60 kantor Imigrasi kelas II
  - d. 10 kantor Imigrasi kelas III



2. 13 rumah detensi Imigrasi.
3. 33 tempat pemeriksaan Imigrasi, masing-masing di:

- a. Bandara udara.

- b. Pelabuhan laut.

4. 70 Gintitas batas.

5. 160 Konsul Imigrasi pada Perwakilan RI di: Bangkok, Beijing, Berlin, Den Haag, Kuala Lumpur Malaysia, Singapura, Tokyo, Davao, Hongkong, Jeddah, London, Los Angeles, Penang, Sydney, Taipei, Johor, Dili, Guang Zhou, Kuching, dan Davao.

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek Keimigrasian di daerah ini cukup menonjol.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam sejarahnya telah di dirikan di kota ini sejak 1950-an, yang pada waktu itu bernama Jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak diawali dengan sejumlah pejabat teknis dan pegawai administrasi yang kecil operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan surat keputusan RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru di bentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi daerah Pekanbaru yang berkantor di pos Imigrasi Sungai Siak jalan Pelabuhan kejalan Teratai No. 87 Pekanbaru sampai sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi kantor wilayah departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomen klatur dari Kantor Imigrasi daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja kotamadya Pekanbaru dan kabupaten Kampar dalam perkembangannya sesuai dengan surat keputusan Menteri Kehakiman RI No. M-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja

Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk ke dalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakimanan dari *System Holding Company* menjadi *Sytem Intergrated Company* sehingga Kantor Departemen Kehakimandan HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

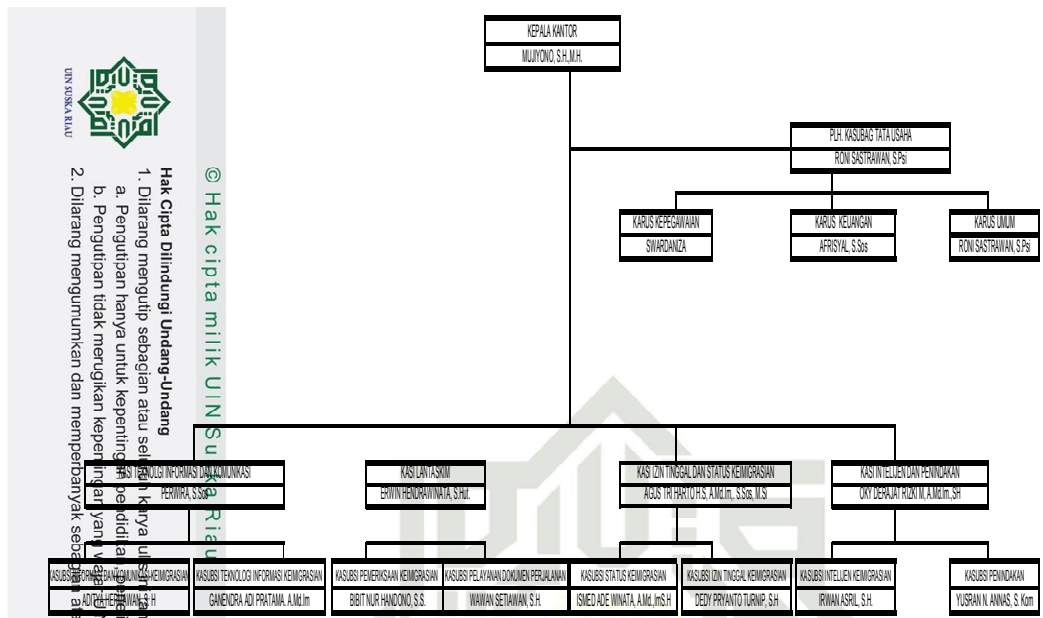
### B. Visi dan Misi

1. Visi Masyarakat memperoleh kepastian hukum.
2. Misi Melindungi Hak Asasi Manusia



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau  
Hak guna dimungkinkan untuk disebarkan

### C. Stuktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

### D. Arti Logo

Sebagai dengan Pasal 6 dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

1. Logo menggambarkan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memuat:
  - a. tulisan : PENGAYOMAN
  - b. gambar : 1,5 (lima) garis busur
  - c. 2 (dua) garis tegak lurus sejajar dan garis siku kanan dan garis siku kiri

- d. Tata warna: 1. warna biru tua sebagai dasar  
2. warna emas pada garis lukisan logo dan tulisan

PENGAYOMAN.

2. Makna tulisan PENGAYOMAN sebagaimana berarti mengayomi dan melindungi seluruh rakyat Indonesia di bidang hukum dan hak asasi manusia.
3. Makna gambar sebagai berikut:
- a. Garis busur melambangkan Pancasila yang merupakan dasar Negara.
  - b. Garis tegak lurus sejajar yang mempunyai makna demokrasi danadilan untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa Indonesia
  - c. Garis siku kanan bermakna hukum dan garis siku kiri bermakna hak asasi manusia yang menjunjung tinggi agama dan moral.
4. Makna warna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sebagai berikut:
- a. warna biru tua sebagai dasar yang mempunyai makna amanah, keamanan, ketertarikan, kedalaman makna jati diri bangsa, percaya diri, ketertarikan, dan inovasi teknologi.
  - b. warna emas bermakna keagungan, keluhuran, dan kewibawaan.

Selanjutnya untuk menyempurnakan letak tulisan “PENGAYOMAN” dan bentuk gambar yang melambangkan satu kesatuan utuh logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-07.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, muncullah Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.UM.01.0 Tahun 2011 Tentang Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

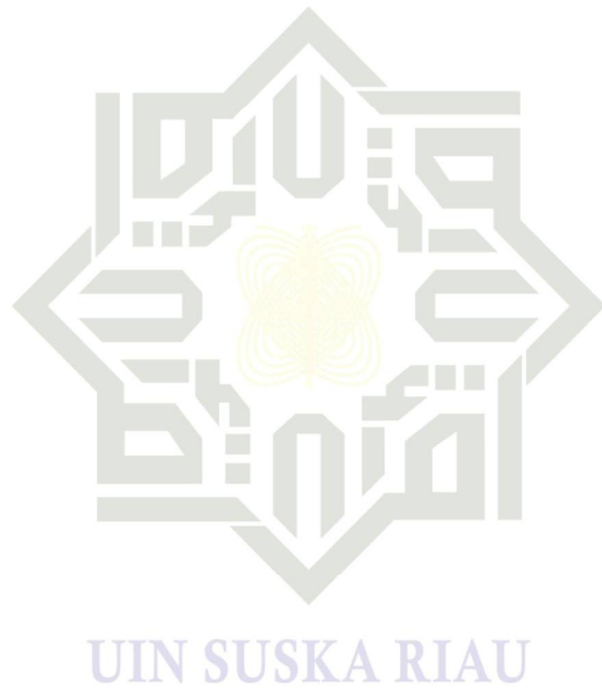
### E. Unit Kerja Yang Ada Di Instansi

1. Pelaksanaan tugas Tata Usaha dan Rumah Tangga di Kantor Imigrasi, yang mempunyai fungsi sebagai berikut :
  - a. Melakukan urusan kepegawaian.
  - b. Melakukan urusan keuangan.
  - c. Melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.
2. pelaksanaan tugas Lalu Lintas dan Status Keimigrasian (LALINTUSKIM), yang mempunyai fungsi sebagai berikut :
  - a. Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali.
  - b. Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia.
  - c. Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.
3. Pelaksanaan tugas Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM), dengan fungsi sebagai berikut :
  - a. Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.
  - b. Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

### F. Fungsi Imigrasi

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pasal 1 angka (3) dinyatakan bahwa:

“Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari unsur pemerintahan Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian penegakan hukum keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.”



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### C. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru menjalankan hampir semua strategi yang ditetapkan oleh Undang-undang yang berlaku. Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan informasi pelayanan publik adalah dengan melakukan sosialisasi tentang pelayanan-pelayanan yang ada di Pekanbaru dengan menggunakan media televisi TVRI dan RTV untuk membantu penyebaran informasi yang ada.

Selain sosialisasi dalam penyebaran informasi tetap sosial media yang menjadi utama dalam penyebaran informasi, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru memiliki sosial media seperti *instagram*, *Youtube* dan *facebook* yang aktif. Responden masyarakat pun juga ramai seperti bertanya, saran, ataupun keluhan, dan brosur yang dibagikan ke masyarakat.

Dalam melibatkan fasilitas yang dimiliki dengan sumber daya yang ada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai jaringan tersendiri yang sudah berintergrasi yaitu SISKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian) versi 2.0 yaitu sebuah jaringan yang terhubung dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga data-data sudah ada terhubung dengan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dan mempermudah staff dalam mencari data. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam melibatkan fasilitas yang dimiliki dengan sumber daya yang ada juga melalui survey, kuisioner Sistem Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan masih menggunakan kotak saran untuk menerima keluhan-keluhan dari masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang baik, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai standar pelayanan yang sudah ditetapkan seperti penetapan lamanya waktu dalam proses pembuatan *passport*, penetapan biaya pembuatan *passport*, penetapan syarat-syarat administrasi pembuatan *passport*, penyediaan

fasilitas untuk komplain dan pemberian saran serta mekanisme dalam penyelesaian komplain (*Complain Mechanism*).

Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan perencanaan dan pemograman yang dibuat sejauh ini sudah sangat baik dengan melihat adanya standar pelayanan yang sudah ditetapkan, keterbukaannya humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, dan memanfaatkan fasilitas yang ada.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sangat merespon perkembangan teknologi informasi yang kian pesat, hampir semua pelayanan sudah menggunakan teknologi dengan ini tentu sangat membantu kinerja para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam pelayanan publik. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sangat merespon perkembangan teknologi informasi yang kian pesat, hampir semua pelayanan sudah menggunakan teknologi dengan ini tentu sangat membantu kinerja para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam pelayanan publik.

Terdapat yang sudah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam menjalankan strategi yang sudah ditetapkan adalah memberikan pelayanan keimigrasian kepada warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), kemudian penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mendukung pelayanan publik, dan Sistem Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berfungsi untuk menjaga kepuasan masyarakat, mengetahui kelemahan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, mengetahui kinerja pelayanan sehingga bisa dievaluasi. ada beberapa kendala yang sering ditemui pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik. Yang pertama, perbedaan waktu yang menyulitkan staff untuk menyesuaikan jadwal sosialisasi kepada masyarakat, jarak yang jauh, dan anggaran dana yang terbatas. Yang kedua, aplikasi yang sering terganggu sehingga proses pencetakan *billing* dan pengambilan paspor menjadi tertunda dan masyarakat yang mengurus harus kembali tiga atau empat hari lagi. Yang ketiga, masyarakatnya yang selalu bertanya dahulu sebelum membaca.



Dari kendala-kendala yang ditemui ditemukan juga solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut seperti masalah sosialisasi yang terhambat perbedaan jam, jarak, dan anggaran adalah melakukan sosialisasi menggunakan media televisi. Selain membantu dalam hal perbedaan waktu, jarak, dan anggaran, juga dapat menghemat waktu. lalu, solusi untuk terhambatnya proses pencetakan *billing* dan pengambilan paspor adalah perbaikan dari pusatnya sendiri. Kemudian tentang masyarakat yang malas membaca adalah kesadaran dari masyarakat sendiri untuk membaca terlebih dahulu sebelum bertanya. Teknologi sangat berpengaruh bagi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru seperti tahapan penerimaan berkas, tahapan entry data pemohon, tahapan pemindaian (*scanning*) persyaratan yang dilampirkan, tahapan verifikasi data base cegah tangkal, tahapan pembayaran, tahapan wawancara, tahapan pengambilan photo dan sidik jari (data biometrik), tahapan verifikasi data biometrik via *satellite*. Tentu hal ini sangat membantu para staff dan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru juga melakukan evaluasi setiap akhir bulan guna meningkatkan kinerja dan tahu perkembangan kerja setiap bulannya. Dengan fasilitas yang ada, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru masih perlu meningkatkan pelayanan pada masyarakat demi meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.

## B. Saran


Dari hasil pernyataan penelitian ini, maka ada beberapa hal yang seharusnya diperhatikan oleh Humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik diantaranya:

1. Humas diharapkan untuk mempartisipasikan masyarakat umum dalam sosialisasi, sehingga yang diundang dalam sosialisasi bukan hanya pejabat-pejabat Kemenkumham wilayah Riau dan instansi-instansi pemerintahan saja.
2. Humas diharapkan aktif di *website*, karena masih banyak orang-orang yang mencari informasi di *website*. Selain mencari informasi, *website* juga berguna untuk menaikkan citra dan membantu untuk penelitian.

3. Humas diharapkan bukan hanya aktif di akun sosial media instagram dan *facebook* saja, melainkan juga aktif di *twitter* karena masyarakat juga aktif *twitter* dan lebih meningkatkan penyebaran informasi.

4. Humas diharapkan menerapkan *SMS Gateway* untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.

5. Humas diharapkan cepat mengevaluasi tentang pelayanan khusus lansia dan disabilitas.

  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Halodipua milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Penutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Penutipan tidak mengulangi kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

Afrisal, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Bs, Bachri, 2010, *menyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif* jakarta: UNS.

Darma Suni, Rini, 2007, *Etika PR dan E-PR*, Yogyakarta: Gavamedia

Djajendra, 2013 *Bimbingan Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Batavia Apartemenis

Dwiyanto Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gajah Mada University

Henry Hask, (South-Western Publishing Company, 1969).

Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*, Bandung : Pustaka Utama Grafiti.

Kriyanto Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

M. Anggoro Linggar. 2000. *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moore, Frazier, 2005, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Bandung: PT. Rosdakarya

Morisani, 2008. *Manajemen Public Relations*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mulyana Deddy 2008. *Komunikasi Efektif : Suatu Pendekatan Lintas Budaya*, Bandung PT Remaja Rosdakarya.

Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar.

Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Rhenald Kasali, 2005, *Manajemen Public Relations*, Bandung : Pustaka Utama Grafiti.

Richard West, 2014, *Pengantar Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humanika.

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: konsep dan aplikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Scott M. Cutlip. 2006. *effective Public Relations*, Edisi Kesembilan, Jakarta :

Siswanto. 2005, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Soemiran dan Ardianto. 2016. *.Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung:PT

Remaja Rosdakarya.

Syaridin. 2016. *Public Relations*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

### Sumber Online

<http://dianendra-motivator.com>

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/berita/berita-utama/72-membangun-sistem-pelayanan-keimigrasian-yang-transparan,-akuntabel-dan-responsif-terhadap-keluhan-masyarakat-untuk-memberi-kepuasan-publik>

<https://m.beriau.com/berita/baca/pelayanan-imigrasi-sudah-buka-di-mpp.html>

<https://www.kompasiana.com/irwanrinaldi/5d034d063ba7f727b522b2d3/pelayana-n-kantor-imigrasi-semakin-mudah-dan-nyaman?page=all>

### Sumber Jurnal

Muhammad Zamroni & I Gusti Ketut Rachmi Handayani, vol v, 2005, Universitas Sebelas Maret, Solo.

## Lampiran 1

### A. Dokumentasi



Sejumlah pegawai bersama plt Menteri Hukum dan HAM serentak se-Indonesia menggunakan video *teleconference online*.



Rapat Pengembangan Pekerjaan Renovasi Ruang Tunggu Pelayanan Publik.



UIN SUSKA RIAU

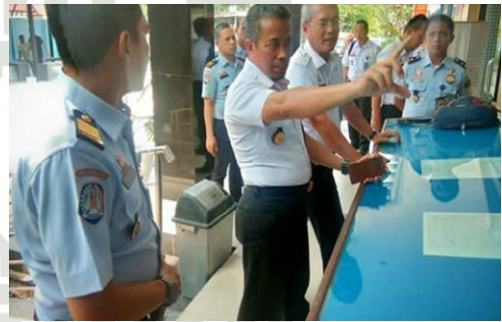
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pribadi
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Suasana Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru



Peninjauan Kembali Barang Milik Negara

UIN SUSKA RIAU

The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pribadi
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak



k cipta ilik  
 dia Dilindungi Undang-  
 yang menghidupkan sebag  
 angutipan hawa/ya unti  
 angutipan tidak menu  
 yang menghidupkan

### Suasana Mall Pelayanan Paspor di MPP dan Kanim Pekanbaru Terkait SISKIM 2.0



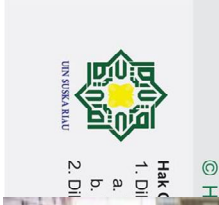
tumkan dan menyebutkan sumber.  
 isan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
 au.  
 karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Suasana Mall Pelayanan Publik (MPP)



## Peninjauan Ruang Pelayanan



UIN SUSKA RIAU

Penghargaan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dengan Predikat Baik Dalam Upaya Memberikan Pelayanan Publik.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta  
1. Dilihat  
a.  
b.  
2. Dilihat

Penelitian ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
penelitian, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan karya atau tinjauan suatu masalah,  
yang wajar UIN Suska Riau.  
sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





...cipita milik  
...Dilindungi Undang-  
...ng mengutip sebagi  
...ngtupan hanya untuk  
...ngtutan tidak meng  
...ng mengumumkan d

### Rapat Struktural Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru



...iamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
...n sumber:  
...unan laporan, penulisan kritik atau inajauan suatu masalah,  
...k apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



IAU

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Menerima Penghargaan Inovasi Layanan  
Antrian Pengambilan Paspor Dari Gubernur Riau.



Brosur Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

...a mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
...an, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
Suska Riau.  
... seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 2

### B.Pertanyaan Wawancara

1. Apa yang dilakukan humas kantor imigrasi kelas I Pekanbaru agar dapat menetapkan strategi memberikan pelayanan sebaik mungkin (service strategy)?
2. Bagaimana humas kantor imigrasi kelas I Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada masyarakat (service people)?
3. Bagaimana humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan melibatkan fasilitas yang dimiliki dengan sumber daya yang ada (service system)?
4. Bagaimana perencanaan dan pemograman humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam menciptakan strategi pelayanan sebaik mungkin (service strategy)?
5. Seberapa mana pelayanan yang diberikan dengan perencanaan dan pemograman yang dibuat (service people)?
6. Dengan perencanaan dan pemograman serta fasilitas yang sudah ada apakah mendukung Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (service system)?
7. Tindakan apa yang dilakukan humas kantor imigrasi kelas I Pekanbaru dalam menjalankan strategi yang sudah ditetapkan?
8. Apakah ada kendala humas imigrasi kelas I Pekanbaru dalam menangani pelayanan kepada masyarakat? Jika ada adakah solusi dari kendala tersebut?
9. Apa saja fasilitas yang mendukung humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam mengambil tindakan dalam memberikan pelayanan?

10. Evaluasi apa yang perlu dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru untuk perbaikan pelayanan publik kedepannya?

11. Dengan menerima keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan apakah ada tindak lanjut dari kantor imigrasi kelas I Pekanbaru?

12. Apakah masih perlu meningkatkan fasilitas yang sudah ada guna meningkatkan kepuasan kepada masyarakat?

UIN SUSKA RIAU

12

Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

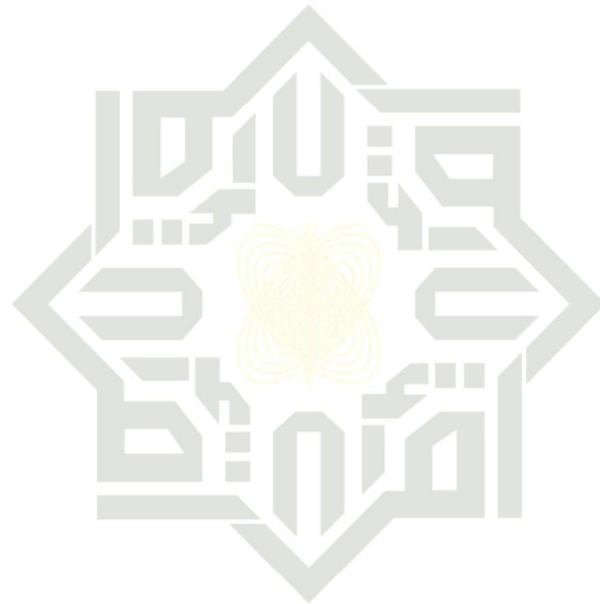
3. Penelitian yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Tidak diperbolehkan Undang-Undang

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU