

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki sebuah keterikatan dan saling membutuhkan satu sama lain. Komunikasi menjadi poin terpenting untuk dapat menciptakan hubungan dengan manusia lainnya. Hal ini berlangsung karena manusia ingin memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karenanya manusia saling bekerjasama sehingga membentuk suatu organisasi. Komunikasi memiliki fungsi utama yaitu untuk menyampaikan informasi kepada seluruh anggota organisasi. Kita dapat menyampaikan suatu informasi penting soal pekerjaan serta deskripsinya kepada seluruh anggota agar mereka dapat memperoleh informasi yang tepat dan bekerja sesuai dengan instruksi.

Komunikasi dalam organisasi mencakup komunikasi secara internal maupun eksternal. Komunikasi internal adalah tempat dimana kita berbagi informasi tentang perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan tugasnya dengan baik. Sedangkan dilansir dari *Fabrik Brands*, komunikasi eksternal atau *external communication* adalah strategi yang dilakukan perusahaan untuk menjaga hubungan dengan organisasi atau perusahaan lain serta menarik perhatian publik. Komunikasi ini dilakukan atas dasar pencapaian kepentingan bersama untuk tercapainya tujuan organisasi.

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik di pemerintah maupun swasta yang

bertujuan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai. Implementasi *Public Relations* merupakan seluruh pelaksanaan dan peran humas yang terdapat di dalam sebuah instansi. Pemerintah yang sudah terencana dan terorganisir dengan tujuan menciptakan dan memelihara sebuah pengertian dan kepercayaan antara perusahaan dan masyarakat.

Di era keterbukaan informasi seperti ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas sangatlah penting dan dibutuhkan sebagai layanan publik dengan tujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta yang ada di perusahaan, pemerintahan, maupun organisasi lainnya. Humas (hubungan masyarakat) adalah usaha untuk membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan masyarakat. Kesuksesan atau kegagalan dari sebuah organisasi dapat dipengaruhi oleh kegiatan humas atau *Public Relations* (PR). Penyampaian informasi pun haruslah dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima oleh publik. Dunia kehumasan akan selalu bergerak dinamis seiring berkembangnya perubahan di tangan masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam skala kecil maupun skala besar harus menjadi perhatian seluruh praktisi kehumasan agar peran humas kian kontekstual namun tetap profesional.

Tujuan pembentukan bagian humas di instansi pemerintah dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, yaitu mempublikasikan atau mempromosikan

informasi tentang kebijakan, rencana dan hasil kerja intitusi serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Informasi-informasi tersebut harus dapat disampaikan secara benar, cepat, dan sederhana. Selain keluar (eksternal), humas pemerintahan juga memungkinkan untuk memberi masukan dan saran bagi pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan kemungkinan reaksi masyarakat terhadap institusi, baik yang sedang dilaksanakan, atau yang sedang diusulkan.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Hukum dan HAM berhasil meraih prestasi sebagai kantor yang berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) yang dianugerahkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada acara Apresiasi dan Penganugerahan Zona Integritas untuk mewujudkan Indonesia bebas dari Korupsi yang dilaksanakan pada hari senin 21 Desember 2020 jam 08.30 WIB yang dibuka oleh Wakil Presiden Republik Indonesia yang dilaksanakan secara virtual melalui aplikasi zoom meeting. Dari 520 Unit Pelaksana Tekniss yang berada di bawah Kementerian Hukum dan HAM yang diusulkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi hanya 83 Unit Pelaksana Teknis saja yang berhasil memperoleh predikat WBK termasuk Kantor Imigrasi kelas II non TPI Sukabumi.

Predikat WBK dari Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi ini melalui tahapan seleksi yang panjang yang dimulai bulan Januari 2020. Tahap seleksi

diawali dengan pencanangan Zona Integritas dan harus dapat mencapai nilai survei yang ditetapkan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI untuk dapat diusulkan ke Kementerian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, setelah diusulkan oleh Tim Penilai dari Menpan dilanjutkan dengan seleksi melalui wawancara dan evaluasi dokumen serta *mystery shopping*. Instansi yang berhasil melewati serangkaian seleksi tersebut akan ditetapkan sebagai kantor yang meraih WBK. Menurut Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi, Mohamad Taufik Sulaeman, pencapaian ini merupakan capaian yang prestise bagi Imigrasi Sukabumi berkat hasil kerja keras serta komitmen bersama seluruh pegawai untuk mewujudkan kantor yang bebas dari korupsi. Saat diwawancarai senin 21/12/2020. Muhammad Taufik menuturkan bahwa Imigrasi Sukabumi juga mendapatkan penghargaan sebagai Unit Pelaksana Teknis yang telah melaksanakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia dari Menteri Hukum dan HAM.

“Selain berhasil meraih predikat WBK, Imigrasi Sukabumi juga mendapatkan penghargaan sebagai Unit Pelaksana Teknis yang telah melaksanakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia dari Menteri Hukum dan HAM pada acara peringatan Hari HAM Sedunia yang dilaksanakan pada tanggal 10 Desember 2020” tuturnya.

“ini sebagai komitmen bersama seluruh pegawai imigrasi Sukabumi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat dan harus tetap dipertahankan dan bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memberikan pelayanan

yang terbaik kepada masyarakat dan kami ucapkan terima kasih atas dukungan instansi terkait dan dukungan seluruh masyarakat sehingga kami dapat meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi” tandasnya.

Sebagai instansi pemerintahan lainnya, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi juga memiliki bagian humas yang bertugas melakukan pemberitaan, peliputan, dan pengorganisasian kegiatan protokoler yang disampaikan secara terbuka (transparan). Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan *stakeholder* dan masyarakat umum, dengan tujuan menyangkut tiga hal yaitu reputasi, citra, dan komunikasi mutual benefit *relationship*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti implementasi kegiatan kehumasan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi karena kantor ini pun telah mendapatkan pencapaian lain yaitu meraih penghargaan oleh Ombudsman RI dalam penyampaian fungsi pelayanan publik, kehumasan terbaik se Indonesia pada tahun 2021. Peneliti pun melakukan penelitian secara langsung dengan mengangkat judul: “Implementasi Kegiatan Kehumasan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi”

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada humas yang berada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Berdasarkan latar belakang di atas dapat digambarkan bahwa Humas di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi sebagaimana tugas humas pemerintahan diatur dalam Permen PAN RB No. 30/2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan menyebutkan bahwa Tugas Humas pemerintah yaitu melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan demi memperoleh manfaat bersama, hal ini penting untuk menyampaikan pesan kebijakan dan program agar publik mendapatkan pemahaman yang baik.

Beranjak dari latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pernyataan masalah (*problem statement*) bahwa humas harus memiliki komunikasi yang baik dan tepat dalam penyebaran dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan *problem statement* tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan (*problem questions*) penelitian sebagai berikut:

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana proses pencarian fakta yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi?
2. Bagaimana perencanaan kegiatan yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam mendukung kegiatan kehumasan?

3. Bagaimana humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam mengkomunikasikan informasi kegiatan kepada publik?
4. Bagaimana evaluasi kegiatan yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana Implementasi Kegiatan Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi serta untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan skripsi, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pencarian fakta yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.
2. Untuk mengetahui perencanaan kegiatan yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam mendukung kegiatan kehumasan.
3. Untuk mengetahui humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam mengkomunikasikan informasi kegiatan kepada publik.
4. Untuk mengetahui evaluasi kegiatan yang dilakukan humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi di bidang kehumasan.
- b. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan informasi dan referensi bagi pihak yang membutuhkan.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi ilmu dan menambah pengetahuan tentang kegiatan kehumasan dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat serta dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan baik dari segi teoritis dan praktis.

- b. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi skripsi bagi mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian-penelitian di bidang ilmu komunikasi. Juga diharapkan dapat memberikan masukan dan dijadikan literatur dalam mendukung materi-materi perkuliahan bagi Universitas, Program Studi Ilmu Komunikasi.

- c. Bagi Instansi

Sebagai evaluasi, masukan, dan informasi bagi unit Humas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.