

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT SEKSI INFORMASI DAN SARANA KOMUNIKASI KEIMIGRASIAN (*FOSARKIM*) DALAM MENANGANI PENGADUAN PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II CIREBON

Fitria/Mukarto Siswoyo/Welly Wihayati
Ilmu Komunikasi Fisip Unswagati Cirebon

Abstrak

Penelitian berjudul “Strategi Hubungan Masyarakat Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (Fosarkim) dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon” ini bertujuan untuk mengetahui strategi hubungan masyarakat Seksi Fosarkim dalam menangani pengaduan pelayanan paspor, apa saja bentuk pengaduan pelayanan paspor yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon, dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Seksi Fosarkim dalam menangani pengaduan pelayanan paspor. Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon Jalan Sultan Ageng Tirtayasa No.51, Desa Kedung Dawa, Kecamatan Kedawung, Kabupaten Cirebon, dengan informan yaitu Kepala Seksi Fosarkim dan Kasubsi Komunikasi, serta masyarakat pemohon paspor. Dengan hasil penelitian: 1) Strategi humas yang diterapkan adalah dengan memfokuskan kepada pelayanan yang maksimal dan menerapkan program-program sesuai tujuan sebelumnya, serta melakukan 3 langkah humas dalam menangani pengaduan pelayanan paspor; 2) Bentuk pengaduan yang disediakan adalah melalui SMS *Gateway*, *Nomor Handphone* Kepala Kantor, Kotak Saran, *Email* dan *Websiteresmi* Kantor, serta *Social Media* seperti *Instagram* dan *Twitter*; 3) Upaya yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan lagi sosialisasi-sosialisasi ke berbagai daerah dan berbagai kalangan.

Kata kunci : strategi hubungan masyarakat, pengaduan, pelayanan, Kantor Imigrasi.

Abstract

The research entitled strategy of public relations of communication and immigration information (Fosarkim) in complaint handling passport service at the Office of the Immigration Class II Cirebon aims to find out how the strategy of public relations Fosarkim Section in complaints handling passport services, what the forms of complaints passport service are provided by the Office of the Immigration Class II Cirebon, and how the efforts are made by the Fosarkim Section in complaint handling of passport service at the Office of the Immigration Class II Cirebon. This qualitative descriptive method research using data collecting technique by non participant observation, indepth interview, documentation, and Literature Study. The research has been conducted at the Office of the Immigration Class II Cirebon, Jl. Sultan Ageng Tirtayasa, Desa Kedung Dawa, Kecamatan Kedawung, Kabupaten Cirebon with informans are Head Of Fosarkim Section, Kasubsi Communication, and customers application passport. The results of these research are: 1) The strategy of public relations applied is to focus to the maximal service and implement the programs according to the previous goals, and doing 3 steps problems solving by public relations in complaint handling passport; 2) The forms of complaints provided are SMS Gateway, Head Office Phone Number, Suggestion Boxes, Email and Official Website of Office, and Social Media such as Instagram and Twitter, 3) The efforts done by Fosarkim Section has to increase more the socializations to various regions and various circles.

Keywords: Strategy, Public Relations, Complaints, Service, Passport

1. Pendahuluan

Istilah Hubungan Masyarakat atau yang biasa kita dengar dengan sebutan humas sudah tidak asing lagi di telinga kita. Seorang humas khususnya pada suatu perusahaan atau instansi memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Seorang humas juga dituntut harus dapat menyelesaikan segala permasalahan khususnya pada pengaduan yang disampaikan dari masyarakat kepada perusahaannya. Sama halnya pada setiap kantor pelayanan yang tidak luput dari masalah pengaduan, salah satunya adalah di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon, dimana pihak yang berwenang untuk menjalankan fungsi kehumasannya adalah Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (Fosarkim). Maka dari itu seksi Fosarkim ini harus memiliki strategi-strategi yang tepat untuk menangani segala pengaduan yang masuk dan juga strategi yang jitu untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan susunan sebagai berikut : Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Digunakannya metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimaksudkan untuk membuat deskripsi, gambaran secara

sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu set kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya, (Moleong, 2005: 4).

3. Tinjauan Pustaka

3.1. Hubungan Masyarakat

Menurut Frank Jefkins dalam Morissan, (2010: 8), terdapat begitu banyak definisi humas, namun ia sendiri memberikan batasan humas, yaitu “sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian”.

3.2. Tinjauan Strategi Humas

Stephen Robbins dalam Morissan, (2008: 152-153), mendefinisikan strategi adalah “penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.”

Mengacu kepada pola strategi *Public Relations* (1990) tersebut di atas, maka menurut Ahmad S. Adnanputra, Presiden Institut Bisnis dan Manajemen Jayakarta dalam Ruslan, (2006: 133-134), batasan pengertian tentang strategi *Public Relations* adalah: “Alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan *public relations* dalam kerangka suatu rencana *public relations (public relations plan)*”.

Dalam bentuknya yang paling maju, PR/ humas adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi PR/ humas jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan problem:

1. Mendefinisikan Problem

Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi inteligen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan problem dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat ini?”

2. Perencanaan dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam tahap pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat

kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini akan menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa yang kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?”

3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

4. Mengevaluasi Program

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?” (M. Cutlip *et.al.* (2006:320).

4. Pembahasan

Strategi hubungan masyarakat seksi informasi dan sarana komunikasi keimigrasian (Fosarkim)

dalam menangani pengaduan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon. Dimana peneliti ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif.

Suatu pemahaman terhadap suatu perencanaan strategi adalah suatu cara untuk dapat memfokuskan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan diterapkannya strategi hubungan masyarakat suatu tujuan-tujuan untuk jangka panjang dapat tercapai sesuai dengan tujuan-tujuan awal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan sedikit perbedaan dengan strategi humas yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon khususnya oleh Seksi Fosarkim ini dalam menangani pengaduan pelayanan paspor dengan strategi hubungan masyarakat pada umumnya yang sering digunakan oleh lembaga/ instansi.

Strategi hubungan masyarakat yang pada umumnya dilakukan sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glen M. Broom yaitu dengan menggunakan empat langkah PR untuk memecahkan suatu problem yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, tindakan dan berkomunikasi, dan terakhir adalah mengevaluasi program. Sedangkan ada sedikit perbedaan dengan strategi hubungan masyarakat yang dilakukan oleh Seksi Fosarkim ini dimana strategi yang mereka lakukan kurang menerapkan langkah pertama yaitu menemukan problem seperti penyelidikan atau pengamatan untuk mengetahui apakah saat ini ada pengaduan atau tidak, melainkan

mereka hanya dapat mengetahui ada pengaduan melalui kuisioner yang diisi oleh masyarakat dan kertas kritik dan saran yang terdapat dalam Kotak Saran saja dan mereka langsung merancang atau merencanakan suatu program-program dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami mengenai paspor dan tentang imigrasi itu sendiri, lalu kemudian langsung pada tahap pelaksanaannya dan evaluasinya. Dan juga strategi humas yang diterapkan adalah lebih mengutamakan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon.

Hasil akhir dari penelitian yang di dapat, bahwa ditemukannya suatu terobosan baru pada kondisi situasional di lapangan, bahwa tidak selalu langkah-langkah strategi hubungan masyarakat yang dikemukakan oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center, dan Glen M. Broom mesti dilakukan secara keseluruhan. Terbukti bahwa ada langkah yang dilewati tetapi hasilnya tetap efektif.

6.Simpulan

Berdasarkan penelitian dan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon khususnya pada Seksi Fosarkim dalam menangani pengaduan pelayanan paspor, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi hubungan masyarakat yang dilakukan Seksi Fosarkim di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon dalam menangani pengaduan pelayanan paspor ini

yaitu dengan empat langkah pemecahan masalah:

- a. Menemukan masalah dengan panduan dari Direktorat Jenderal Imigrasi berupa kuisisioner yang terdapat pada Kotak Saran yang disediakan di kantor. Tahap menemukan masalah ini harus dilakukan pada saat ada pengaduan yang masuk. Jika tidak, maka tahap ini tidak dijalankan secara efektif. Di mana seksi Fosarkim ini langsung melakukan strategi pada tahap kedua dan selanjutnya. Pengurangan langkah strategi ini tidak mempengaruhi hasil akhir.
- b. Perencanaan dan Pemrograman dengan menganalisis masalah pengaduan dan penyebabnya seperti masyarakat yang merasa disulitkan untuk membuat paspor, kemudian pengaduan mengenai peraturan kebijakan-kebijakan kantor, ataupun pengaduan standar pelayanan yang terjadi di kantor dimana semuanya akan direncanakan program-program dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- c. Mengambil tindakan dari program-program yang direncanakan sebelumnya dengan melakukan program seperti seminar, sosialisasi, pameran, *talkshow*, ataupun membuat brosur, pamflet, baliho, spanduk dan sebagainya.
- d. Mengevaluasi dari hasil program yang sudah dilakukan yaitu bahwa dari program-program tersebut sudah banyak masyarakat yang menjadi lebih mengerti dan menjadi lebih tahu mengenai keimigrasian, dan

pengaduan-pengaduan pelayanan yang sudah sangat berkurang berkat program-program tersebut dan maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon dinobatkan menjadi kantor imigrasi dengan sedikit (*less*) pengaduan pelayanan kedua setelah kota Bandung.

2. Bentuk pengaduan pelayanan paspor yang sudah disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon terdiri dari *SMS Gateway*, Nomor HP Kepala Kantor, Kotak Saran, *Email* dan *Website* Kantor, *Social Media* Kantor seperti Instagram dan Twitter.
3. Upaya yang dilakukan oleh Seksi Fosarkim dalam menangani pengaduan pelayanan paspor adalah dengan meningkatkan lagi sosialisasi-sosialisasi ke berbagai kalangan dan berbagai daerah lagi.

Daftar Pustaka

Buku

- Ardianto, Dr. Elvinaro. 2013. *Handbook Of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Cutlip, Scott. M *et.al.* 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Dwi Dayanti *et.al.* 2014. *Hubungan Masyarakat*. Tangerang

- Selatan: Universitas Terbuka
Kementerian Pendidikan dan
Kebudayaan
- Bandung : PT
RemajaRosdakarya
- Effendy, Onong. Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Herdiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Kasali, Rhenald. 2014. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Temprint
- Sjahriful, H. Abdullah. 1993. *Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Lattimore, Dan, dkk. 2010. *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Wasesa, Agung. 2013. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT. Gramedia
- Moleong, J Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT RemajaRosdakarya
- A. Undang-undang :**
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang *Keimigrasian Cirebon*
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group
- B. Lain-lain :**
- Mukarom dan Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Siswoyo, Mukarto. 2015. *Disertasi: Implementasi Kebijakan Desentralisasi (Studi Kasus Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi DPRD Dalam Otonomi Daerah di Kota Cirebon)*. Bandung: Universitas Pasundan (diambil pada Kamis, 31
- Mulyana, Deddy. 2011. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*.

Maret 2017, pukul 13.45
WIB)

Nugroho Rahutomo, Adi. 2013.
“Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik Pada PT PLN (PERSERO) Rayon di Samarinda Ilir”.
Jurnal Ilmu Komunikasi. I. 4
halaman : 324-327
(diambil pada Rabu, 5 Oktober 2016, pukul 22:36 WIB)

Samsar, Ladiatno. 2013.
“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perijinan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)”.
Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. I. 2 halaman: 1-2 (diambil pada Senin, 10 Oktober 2016, pukul 13:28 WIB)

<http://kanimcirebon.com/>
(diambil pada 10 Februari 2017, 14:13 WIB)

<http://id.wikipedia.org/wiki/imigrasi>
(diambil pada 7 April 2017, 10:19 WIB)

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Paspor>
(diambil pada 7 April 2017, 10:26 WIB)