

## PERAN HUMAS IMIGRASI KELAS 1 TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) BANDUNG DALAM DISEMINASI PROGRAM E- PASPOR

Joko Bimo Prawiro Setyo<sup>1</sup>, Adi Permana Sidik<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Sangga Buana

<sup>2</sup> korespondensi : adi.permana@usbykp.ac.id

### ABSTRACT

*This research was conducted and conducted to determine the Role of Class 1 Immigration Public Relations in Bandung City in the Dissemination of E-Passports. The purpose of this research is to find how the role of public relations in an existing government agency, such as the Class 1 TPI Bandung Immigration in disseminating the e-passport program to the people in Bandung. In this study, researchers approached using qualitative methods with descriptive qualitative research. Researchers tried to analyze the role played by a Class 1 TPI Bandung Immigration Public Relations officer based on the role of Public Relations in disseminating new and present programs in Bandung, namely the E-Passport program that just existed on December 6, 2019 in realizing E-Government. Then rather than that, many people in Indonesia do not know about this and what media are used in this dissemination process or is carried out by the TPI Bandung Class 1 Immigration Office. The researcher tries to see what are the challenges and obstacles experienced by the Class 1 Immigration of Bandung City in the process of disseminating the E-Passport program, as well as the advantages and disadvantages of the E-Passport program. The data collection method in this study uses three ways of collecting data such as observation, interviews, and documentation studies.*

**Keywords :** *The role of public relations, dissemination, program dissemination, dissemination of the e-passport program*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dan dilakukan untuk dapat mengetahui Peran Humas Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung dalam Diseminasi E-Paspor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran humas di sebuah lembaga pemerintah yang ada, tepatnya seperti di Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dalam mendiseminasikan program e-paspor kepada masyarakat yang ada di Kota Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pendekatan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti mencoba menganalisis peran yang dilakukan oleh seorang Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung berdasarkan peranan *Public Relations* dalam mendiseminasikan program yang baru dan hadir di Bandung, yaitu program E-Paspor yang baru ada pada tanggal 6 Desember 2019 dalam mewujudkan E-Government. Kemudian daripada itu, banyak masyarakat di Indonesia yang belum tahu akan hal ini dan media apa yang digunakan dalam proses diseminasi ini berlangsung atau dilakukan oleh pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Peneliti mencoba melihat apa saja tantangan serta hambatan-hambatan yang dialami pihak Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung dalam proses diseminasi program E-Paspor berlangsung, serta kelebihan-kelebihan maupun kekurangan yang dimiliki program E-Paspor. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara pengambilan data seperti observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

**Kata kunci :** *Peran Humas, Diseminasi, Program e-paspor*

### PENDAHULUAN

Lembaga dalam sebuah negara merupakan

organisasi pemerintahan yang berperan aktif dalam mengatur dan menjalankan kegiatan

pemerintahan. Organisasi atau lembaga pemerintah berfungsi sebagai pihak penyelenggara semua aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan suatu negara. Dalam sebuah negara terdapat dan terbagi menjadi dua lembaga yaitu lembaga pemerintah kementerian dan lembaga pemerintah non-kementerian. Lembaga kementerian sendiri merupakan lembaga yang mempunyai tugas untuk menjadi pemimpin dan mengatur kepemimpinan suatu bidang dalam negara, sedangkan lembaga pemerintah non-kementerian merupakan pemimpin bagian dari kepala bidang dalam badan usaha milik negara (BUMN) yang bertugas menjalankan aktivitas tersebut serta bertanggung jawab langsung kepada kementerian yang memimpin dan mengatur di atasnya.

Lembaga atau organisasi merupakan sebuah wadah atau tempat yang memfasilitasi para anggota atau bagian dari organisasi tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam menjalankan program kegiatan dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan sebuah perencanaan yang matang dari seorang humas. Humas sangat berperan penting dalam kesuksesan dan berjalannya kegiatan program dalam lingkup lembaga atau organisasi. Manajemen yang dilakukan oleh seorang humas mulai dari *planning* tentang bagaimana mencapai sebuah tujuan organisasi, *organizing* dengan memikirkan kapasitas sumber daya manusia yang dibutuhkan, *actuating* dengan segera menjalankan serta melaksanakan

kegiatan program organisasi, dan terakhir dengan *controlling* yaitu dengan mengontrol jalannya kegiatan program yang berlangsung agar semua visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Memasuki era digitalisasi diiringi dengan perkembangan sebuah teknologi komunikasi, saat ini telah membawa perubahan sosial yang signifikan di masyarakat. Keterbukaan komunikasi dan informasi mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses informasi secara publik. Masyarakat dapat mencari informasi secara luas terkait berita apa yang mereka inginkan melalui sebuah media. Dengan adanya era digitalisasi tersebut diharapkan dapat membawa kemajuan bagi instansi-instansi di pemerintahan. Oleh karena itu, dalam upaya mengoptimalkan *e-government* berbasis teknologi komunikasi dan informasi perlu diterapkan juga digitalisasi di setiap program yang dijalankan instansi pemerintah. Untuk mewujudkan hal itu perlu adanya kegiatan diseminasi yang harus dilakukan oleh seorang humas.

Humas merupakan bagian terpenting dari sebuah instansi atau perusahaan dalam mewujudkan visi dan misi terkait kemajuan perusahaan. Keberadaan dan keberlangsungan suatu instansi akan berjalan dengan efektif apabila dapat saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Humas yang baik selalu menerapkan pola komunikasi secara efektif kepada publiknya. Komunikasi diterapkan melalui diseminasi yang dilakukan di setiap

program-program yang dilakukan oleh seorang humas. Diseminasi harus senantiasa dilakukan seorang humas kepada khalayaknya agar penyampaian informasi sesuai porsinya yang dikemas dalam bentuk kegiatan program kehumasan.

Berkaitan dengan hal tersebut, disisi lain terkadang seorang humas tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Pola komunikasi yang dibangun oleh humas tidak berlangsung dua arah (*two way communication*), sehingga komunikasi dikatakan tidak berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan dengan pihak eksternal dari instansi akan terwujud dan berjalan lancar tanpa hambatan jika terjadi pertukaran informasi dua arah antara pengirim dan penerima pesan, memiliki kesamaan makna serta respon yang baik. Diseminasi yang dilakukan seorang humas dalam setiap program kegiatannya harus memahami tujuan komunikasinya, mencoba mengenali dan memahami lawan bicara (*audience*), selalu berorientasi pada tema diseminasi program kegiatan, menyampaikan diseminasi secara jelas, menggunakan media atau alat bantu yang diperlukan, menjadi pendengar yang baik bagi pihak eksternal instansi, memfokuskan pusat perhatian serta menghindari gangguan yang timbul dari proses diseminasi. Pada dasarnya diseminasi merupakan suatu kegiatan penyebaran informasi yang ditujukan kepada satu kelompok agar mendapatkan informasi dan memanfaatkan informasi tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Public Relations yang diambil dari The British Institute Of Public Relations, berbunyi: *Public Relations activity is management of communications between an organization and its public*. (Aktivitas Publik Relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya) [1]. Kemudian definisi lainnya menyebut: *Public Relations Practice deliberate, plans, sustains effort to establish and maintain mutual understanding between an organization dan its public*. (Praktik Public Relations adalah memikirkan, merencanakan, dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya).

*Public Relations* adalah manajemen komunikasi antara sebuah organisasi dan publiknya. Definisi *Public Relations* yang dikemukakan oleh James E. Grunig dan Tedd Hunt tersebut mengandung beberapa komponen yaitu manajemen, komunikasi, organisasi, dan publik. (The Sailor Fondation, 15).

Peran atau dalam kata yang lebih jamak adalah peranan, Istilah *Peranan* kita pinjam dari panggung teater untuk mencoba menjelaskan apa saja yang biasa dimainkan oleh seorang aktor [2]. Peran yang dilakukan oleh seseorang akan berkaitan dengan apa yang dilakukan, seperti aktor panggung teater yang memainkan perannya saat berada diatas panggung. Peran juga terdapat dalam dunia organisasi atau suatu

lembaga, sebab semua anggota organisasi akan melakukan perannya sesuai ketentuan, dan yang diperintahkan oleh pimpinannya. Peran kepemimpinan dalam setiap organisasi tentulah berbeda tergantung pada spesifikasinya. beliau membedakan menjadi 2 peran dalam organisasi [3]. Yakni Peran dari manajemen organisasi dapat diidentifikasi sebagai membangun suatu kebijakan dalam organisasi, membangun dan mencapai tujuan dari kebijakan, menyediakan sumber daya yang ada, menyediakan pelatihan, orientasi pada permasalahan, dan menstimulasi pengembangan atau kemajuan pekerjaan. Peran kepemimpinan meliputi memotivasi bawahan dan menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam melaksanakan pekerjaan, kepemimpinan berusaha untuk membuat perubahan dalam organisasi.

Diseminasi (Bahasa Inggris: *Dissemination*) adalah suatu kegiatan yang ditujukan kepada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima, dan akhirnya memanfaatkan informasi tersebut. Dalam konteks strategi komunikasi dan diseminasi informasi publik, prinsip komunikasi adalah tercapai common interest, yakni bagaimana kepentingan pemerintah dan masyarakat 'bertemu.'

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa pendekatan kualitatif ialah suatu

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [4]. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada [4]. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik : (a) ilmu-ilmu lunak; (b) Fokus penelitian : Kompleks dan luas; (c) holistik dan menyeluruh; (d) subjektif dan perspektif emik; (e) penalaran : dialiktik-induktif; (f) basis pengetahuan; (g) pengembangan/membangun teori; (h) sumbangsih tafsiran; (i) komunikasi dan observasi; (j) elemen dasar analisis : kata-kata; (k) interpretasi; (l) keunikan [5].

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti: Observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi (gabungan).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penyajian hasil penelitian ini akan disajikan secara deskriptif atau menggunakan narasi, agar pembaca dapat memahami secara jelas tentang hasil penelitian, selain dari itu peneliti akan membahas secara langsung terkait hasil temuan tersebut di lapangan, dan pembahasan akan disajikan pula dengan menggunakan narasi-narasi agar pembaca bisa memahami secara terbuka dan luas terkait

pembahasan yang disampaikan oleh peneliti. Berikut hasil dan pembahasan peneliti.

Pada tanggal 2 Januari tepatnya, pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung telah melantik Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung yang menjabat saat ini yaitu Ibu Gieta sebagai Kepala Seksi (Kasi) Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM). Menurut Gieta selaku Humas atau Kasi di Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung menegaskan bahwa “bedanya antara diseminasi dan sosialisasi”. Gieta mengatakan: “Diseminasi biasanya adalah untuk penyebaran informasi yang dilakukan kepada seseorang atau satu kelompok, sehingga yang bersangkutan bisa memahami maksud dan tujuan kita memberikan informasi dan akhirnya bisa mengikuti apa yang kita informasikan, apa yang kita berikan seperti itu. Sedangkan sosialisasi biasanya *Role Theory* istilahnya kita sosialisasi contoh kasus sosialisasi yang dilakukan kantor imigrasi tentang paspor, tentang *to foxy* kita ke beberapa universitas supaya mahasiswa jadi tahu apa pekerjaan kita. Maksudnya kita bekerja lebih berpengalaman yang lebih dahulu membagikannya kepada anak-anak ataupun generasi yang lebih muda dari kita seperti itu sosialisasi biasanya. Ataupun penyebaran undang-undang baru supaya masyarakat pun menjadi tahu apa saja yang baru dari imigrasi, kemudian undang-undang apa saja, peraturan apa saja, apa produk dari imigrasi dan diantaranya ada e-paspor

serta blanko paspor biasa seperti itu perbedaannya.

Sementara itu menurut Rahayu dan Wahyu yang menjabat sebagai Kepala Sub Seksi (Kasubsi) Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM) berpendapat bahwa: “Bentuk umum atau universal dari suatu penyebaran informasi, tapi dari sosialisasi itu lebih kepada bentuk kegiatan dari penyebaran informasi itu sendiri. Mungkin dalam sosialisasi itu ada interaksi antara komunikan dan komunikator bisa melalui tatap muka langsung (*face to face*), bisa melalui media sosial dengan segala bentuk komunikasi bisa dikatakan sosialisasi”.

E-paspor sendiri merupakan kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang mana nantinya paspor lama nantinya akan diganti seluruhnya menjadi e-paspor, namun semuanya itu masih dalam proses kedepannya dalam jangka panjang. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sendiri mulai menerapkan e-paspor semenjak bulan desember tepatnya tanggal 6 desember 2019. Namun, e-paspor sendiri baru mulai *running* (berjalan) mulai jalannya tanggal 8 sampai dengan 9 Desember 2019 sampai sekarang.

Jadi e-paspor masih terbilang program baru untuk di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung yang baru berjalan sekitar kurang lebih 1 hingga 2 bulan terakhir. Sebelumnya e-paspor hanya baru diterapkan di beberapa kantor imigrasi saja yaitu di kantor imigrasi Jakarta, Surabaya dan Batam. Dalam rangka

mewujudkan *e-government* di lembaga atau instansi pemerintah, untuk itu Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung mulai menerapkan e-paspor dan sedang di realisasikan dalam bentuk diseminasi program E-paspor dalam beberapa upaya yang dilakukan seorang humas. Program e-paspor sudah dibuat program kalender kerjanya oleh Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung namun belum secara terbuka diberikan *statement* atau pernyataan yang dikatakan kepada masyarakat secara mendetail (jelas).

Diseminasi program sudah dilakukan oleh Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung beberapa melalui postingan sebuah media seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan Website resmi dari Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Untuk komponen proses diseminasi e-paspor sendiri sudah sesuai takaran dan telah disesuaikan dengan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat. Karena, kemauan dari masyarakat sendiri tidak dapat diduga, jadi dari pihak Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung telah memberikan beberapa opsi atau pilihan kepada masyarakat. Salah satunya ada E-paspor (Biometrik Paspor) dan ada Paspor biasa. Sementara itu, kebanyakan dari masyarakat Indonesia sendiri lebih banyak menggunakan paspor biasa daripada e-paspor. Karena rata-rata kebanyakan masyarakat Indonesia menggunakan paspor biasa hanya liburan dan untuk pergi ibadah, seperti ibadah umroh dan haji. Karena untuk ibadah sendiri tidak begitu memerlukan e-paspor, namun mau

tidak mau pihak imigrasi mencoba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang memerlukan e-paspor.

Biasanya e-paspor digunakan oleh para pengusaha dan para *travelling* yang memang rata-rata keluar masuk dan bolak-balik keluar negeri, kemudian yang ada keluarganya di luar negeri yang memungkinkan mereka menggunakan e-paspor. Sedangkan bagi para wisatawan itu lebih sering menggunakan paspor biasa, karena mereka biasanya lebih cenderung koleksi cap stempel yang digunakan sebagai bukti bahwa mereka pernah melakukan perjalanan ke luar negeri dan menjadi suatu kebanggaan sendiri bagi mereka.

Pihak kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung beserta devisi humas (seksi TIKKIM) selalu mendiseminasikan program e-paspor kepada masyarakat tentang banyak kelebihan dari e-paspor yang bisa didapatkan oleh masyarakat dibandingkan paspor biasa. Meskipun untuk saat ini peminat pembuatan e-paspor sendiri masih terbilang belum banyak ketimbang pembuatan paspor biasa yang sangat banyak. Kemudian dari biaya pembuatannya e-paspor lebih mahal dibandingkan paspor biasa dan itu sesuai dengan kelebihan dengan keuntungan yang didapat bagi masyarakat.

Hambatan yang dialami pada proses diseminasi e-paspor yang dilakukan oleh Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung hampir tidak ada. Namun ada beberapa masyarakat yang belum tahu dan masih membutuhkan informasi lebih mengenai pembuatan e-paspor, biaya atau harga untuk

pembuatan e-paspor, syarat-syarat apa saja yang diperlukan dalam proses pembuatan e-paspor dan keuntungan atau kelebihan apa saja yang didapatkan ketika mereka membuat e-paspor. Faktanya saat ini masyarakat sudah mengenal yang namanya media sosial jadi mereka lebih aktif dalam mencari sumber informasi karena adanya keterbukaan informasi dari pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Meskipun ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai e-paspor dan masih banyak pertanyaan masyarakat mengenai program e-paspor atas ketidaktahuan mereka.

Kebanyakan dari masyarakat Indonesia sudah pintar dan peka terhadap sebuah informasi. Jadi, mereka pun sudah memahami bedanya e-paspor dengan paspor biasa. Namun, tidak sepenuhnya masyarakat yang tahu secara jelas mengenai keuntungan dan kelebihan yang didapat masyarakat yang membuat e-paspor. Sehingga masih ada saja masyarakat yang bertanya dalam sebuah postingan di media sosial yang pada akhirnya diberikan penjelasan lebih lanjut oleh humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dalam proses diseminasi sebagai manajemen nya dan sosialisasi dalam bentuk kegiatannya di lapangan. Terkadang masih ada masyarakat yang membuat paspor lebih dari satu paspor yang menyebabkan proses pembuatan e-paspor menjadi terhambat karena harus melalui tahapan pemeriksaan lebih lanjut oleh petugas imigrasi.

Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung

berusaha lebih giat dalam mendiseminasikan kelebihan yang dimiliki e-paspor terletak pada *Security Future* yang ada dalam e-paspor. Mulai dari keamanan data pemilik paspor dan beberapa fitur kelebihan seperti metode scan pada alat yang disebut Autoget dan gratis visa di beberapa negara. Salah satunya adalah dengan cara menginformasikan kepada masyarakat mengenai apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan ketika akan membuat e-paspor, berapa lama proses pembuatan e-paspor serta biaya yang harus disediakan oleh pembuat paspor ketika membuat e-paspor. Untuk syarat pembuatan e-paspor seharusnya wajib diisi bagi mereka yang belum pernah membuat e-paspor dan membayar sejumlah biaya administrasi untuk pembuatan e-paspor. Untuk paspor biasa dikenai biaya sebesar empat ratus lima puluh ribu untuk sekali pembuatan, sedangkan untuk pembuatan e-paspor sedikit berbeda dari paspor biasa yaitu sebesar enam ratus lima puluh ribu untuk sekali pembuatan.

Bagi yang sebelumnya memiliki paspor tidak bisa membuat paspor kembali sebelum masa aktif paspor habis. Setelah masa aktif paspor habis, baru masyarakat sudah boleh kembali mendaftarkan diri sebagai pembuat paspor. Dan proses pembuatan e-paspor sendiri untuk di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sendiri cukup lama sekitar sepuluh sampai dengan empat belas hari. Pembuatan paspor cukup lama karena harus melalui proses atau tahapan seperti merekam dan scan retina mata,

*fingerprint*, dan memasukkan data lainnya ke dalam sebuah chip yang disimpan pada paspor. Sehingga ketika paspor sudah jadi pemilik paspor dapat menggunakan paspor dengan segala kelebihannya. Kemudian mengapa lama, karena program e-paspor sendiri masih baru dan belum berjalan lama seperti di Jakarta dan beberapa kota lainnya yang ketika membuat e-paspor hanya membutuhkan waktu enam hari saja. Upaya yang dilakukan selanjutnya melalui beberapa postingan yang dibuat dan di posting di beberapa akun media sosial milik Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.

Salah satunya melalui Instagram, Twitter, Facebook, dan Website resmi milik pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung. Terakhir memberikan informasi terkait Dokumen Perjalan Republik Indonesia (DPRI) yang sering dikenal sebagai paspor bagi masyarakat terkait peundang-undangan yang membahas tentang keimigrasian agar mereka paham. Salah satunya seperti yang tercantum dalam UU. No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, PP. No. 31 Tahun 2013 Tentang Penjelasan UU Imigrasi itu sendiri serta PerMenKumHam No. 8 Tentang Paspor atau yang sering disebut pihak imigrasi sebagai Dokumen Perjalan Republik Indonesia (DPRI) dan Surat Perjalan Laksana Paspor (SPLP). Jika dilihat dari segi *public relations* Humas Imigrasi Kelas 1 Bandung berperan yang.

**Pertama**, sebagai penasehat ahli dimana humas mencoba memberikan masukan kepada anggotanya mengenai pendekatan-pendekatan

apa saja yang akan dilakukan untuk membantu pihak manajemen dalam sebuah inovasi dan beberapa solusi terkait sebuah pemecahan masalah yang ada, khususnya dalam proses diseminasi e-paspor yang dilakukan.

**Kedua**, sebagai fasilitator komunikasi dimana humas berperan aktif dalam komunikasi dengan publiknya yaitu masyarakat terkait program e-paspor yang baru atau sedang dijalankan saat ini di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung serta mendengarkan apa saja yang diinginkan oleh masyarakat sehingga dapat menyesuaikan antara program yang dijalankan saat ini dengan kebutuhan dari masyarakat.

**Ketiga**, sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dimana humas secara tepat mengambil keputusan serta tindakan yang tepat dalam segala permasalahan terkait lembaga atau instansi. Mengambil langkah yang tepat serta membuat solusi terhadap masalah yang ditemukan baik itu antara komponen yang ada pada proses diseminasi ataupun dari segi penyesuaian dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat yang hendak membuat e-paspor ataupun paspor biasa. Dan terakhir yang.

**Keempat**, sebagai teknisi komunikasi dimana Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat yang ingin membuat paspor, baik itu paspor biasa ataupun e-paspor pihak dari imigrasi selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan masyarakat atau publiknya. Sehingga pada akhirnya menciptakan



hubungan baik bagi customer atau pelanggan (pihak eksternal) yang membuat e-paspor dan paspor biasa dengan pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung (pihak internal).

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian sebelumnya maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dalam proses diseminasi program e-paspor yang dilakukan oleh Humas di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sudah dilakukan secara maksimal namun belum memperoleh hasil yang optimal, karena untuk program e-paspor dan penerapannya sendiri masih terbilang baru sehingga membutuhkan waktu untuk pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dalam menyesuaikan dengan keadaan atau situasi, fasilitas dan sarana, dan kebutuhan dari masyarakat.
- 2) Dalam proses pemecahan masalah baik internal ataupun eksternal (berhubungan dengan public eksternal) Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sangat baik dalam mengambil langkah dan keputusan. Langkah yang dilakukan adalah dengan mendiseminasikan program e-paspor yang terbilang baru melalui sosial media yang ada sehingga terjadi interaksi aktif antara pihak admin media sosial Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung dengan masyarakat yang aktif bertanya mencari informasi. Kemudian pihak Imigrasi juga membuat suatu kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat melalui proses sosialisasi di lapangan sebagai bentuk komunikasi serta bagian dari diseminasi ketika di lapangan menghadapi situasi masyarakat yang mempunyai ketertarikan yang sangat besar terhadap sumber informasi yang ada.
- 3) Kepala Seksi (Kasi) serta jajaran anggotanya seperti Kepala Sub Seksi (Kasubsi) Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM) sebagai Humas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung telah membuat perencanaan yang matang mengenai proses diseminasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat atau publiknya, meskipun pesan yang disampaikan sedikit kurang efektif. Namun, dari pihak Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung sudah mencoba membuat alternatif lain dengan selalu memposting informasi di sosial media dan website dengan lengkap serta menjawab semua pertanyaan yang masuk dengan baik dan jelas sehingga masyarakat menjadi paham dan mengerti.
- 4) Pihak Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung lebih menerapkan sosialisasi dibandingkan proses diseminasi. Diseminasi dilakukan dalam forum-forum atau diskusi tertentu secara situasional, selebihnya pihak humas lebih melakukan sosialisasi di beberapa tempat di lapangan yang dinilai strategis dalam penyebaran informasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [2] Thoha, Miftah. (2012). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [3] Panjaitan, Biller. (2017). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Lekkass.
- [4] Moleong, Alexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan ke 36)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [5] Ardianto, Elvinaro. (2016). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung : PT Simbiosis Rekatama Media