

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal sangat penting selama kita hidup di dunia ini, semua manusia yang hidup di dunia ini pasti melakukan komunikasi entah itu komunikasi secara langsung atau menggunakan kode atau menggunakan bahasa isyarat. Semua manusia tidak bisa mengerti satu sama lain tanpa terjadinya sebuah komunikasi. Dengan menggunakan komunikasi yang baik, benar, dan jelas dapat minim terjadi miskom bahkan bisa saja tidak terjadi miskom tersebut. Berkomunikasi bisa dengan siapa saja dan dimana saja seperti berkomunikasi dengan rekan satu kantor, rekan kuliah/sekolah, tetangga, dosen/guru, dan sebagainya. Komunikasi tidak akan bisa dipisahkan oleh kehidupan kita selama ini.

Manusia yang merupakan makhluk yang selalu bersosial dan ingin saling berhubungan dengan manusia lainnya, selalu ingin tahu dengan lingkungan sekelilingnya, bahkan bisa saja ingin tahu dengan apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri. Dengan rasa keingintahuan membuat manusia merasa keharusan untuk melakukan komunikasi. Sehingga komunikasi dijadikan penelitian dan di artikan oleh banyak pakar dan ahli dengan penjelasan dan fungsi yang berbeda-beda diantara para pakar dan ketumpang tindihan antara berbagai pendapat yang dijelaskan oleh mereka.

Selain itu komunikasi pada masa kini telah banyak berubah, berbeda dengan jaman dahulu manusia melakukan komunikasi dengan manusia lainnya dengan jarak jauh menggunakan surat. Berbeda dengan jaman sekarang yang merupakan jaman yang modern apapun serba digital dan semua manusia telah menggunakan *handphone* canggih sehingga dapat memudahkan berkomunikasi dengan manusia yang berjarak sangat jauh dengan menggunakan aplikasi *massanger*, melakukan *video call*, SMS, dan sebagainya tanpa harus

ke wartel seperti pada jaman dahulu. Di era globalisasi pada saat ini dan semuanya berubah menjadi digital media komunikasi memberikan pengaruh yang besar terhadap perubahan dunia.

Public Relations (*PR campaign*) yang artinya bertujuan meningkatkan kesadaran dan pengetahuan dari sasaran khalayak (*target audience*) sehingga menumbuhkan persepsi atau opini positif terhadap suatu kegiatan dari suatu lembaga atau organisasi (*corporate activities*) agar tercipta suatu kepercayaan dan citra yang baik dari masyarakat melalui penyampaian pesan secara insentif dengan proses komunikasi dan jangka waktu tertentu serta berkelanjutan. Dalam arti lebih luas, Public Relations memberikan penerangan terus menerus serta pengertian dan motivasi masyarakat terhadap suatu kegiatan atau program tertentu melalui proses dan teknik komunikasi yang berkesinambungan dan terencana untuk mencapai citra yang positif.

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Imigrasi atau disingkat dengan Kanim tepatnya di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya ialah institusi yang menjalankan fungsi Direktorat Jendral Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Peneliti telah melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya yaitu merupakan Instansi di bawah wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat juga ada di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di Kantor Wilayah Tasikmalaya di Provinsi Jawa Barat.

Tugas dari Kantor Imigrasi itu sendiri merupakan sebuah Instansi pengawasan administrasi khususnya di Paspor yaitu bagi warga Negara Indonesia yang memiliki paspor untuk melakukan perjalanan ke luar negeri baik itu untuk bekerja, berwisata, berangkat umroh/haji. Sedangkan untuk pengawasan orang asing yang berada di Indonesia entah itu

untuk berlibur, bekerja, izin tinggal, menikah dengan warga lokal, atau apapun itu yang menyangkut dengan orang asing, mereka dapat mengurus dokumen keberadaan mereka selama di Indonesia tanpa melakukan masalah dan kesalahan yang dapat membuat mereka menjadi imigran gelap dan selanjutnya dideportasi dari Indonesia.

Dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan berkembangnya transportasi, memudahkan seseorang untuk melakukan perjalanan dari suatu Negara ke Negara lainnya. Pada jaman sekarang ini bisa dibilang merupakan hal yang tidak bisa dihindari karena teknologi semakin maju, akan tetapi tidak bisa dipandang biasa pula karena dengan mudah berpergian, mempermudah pula seseorang melanggar sebuah penindakan yang dapat membahayakan seseorang. Dapat dipastikan tidak semua orang asing yang masuk ke Indonesia memberikan manfaat seperti yang diharapkan dalam kebijakan pemerintah.

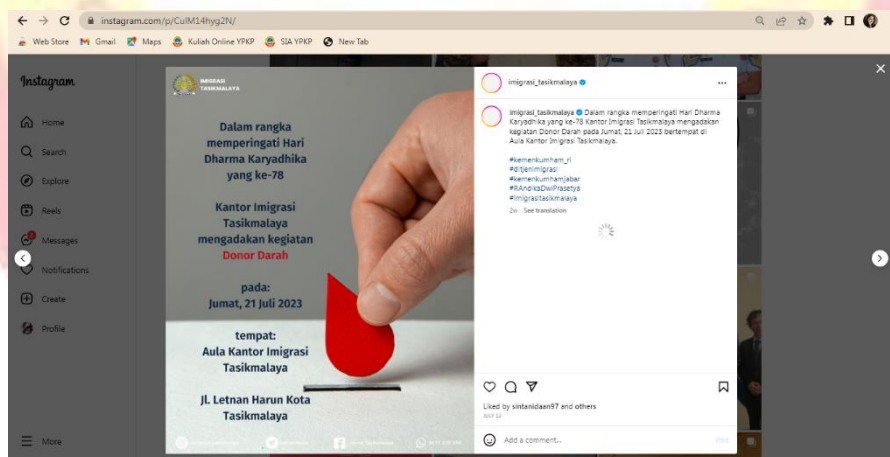
Maka dari itu didalam sebuah perijinan kunjungan ke Negara lain. Direktorat Jendral Imigrasi yang merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis hukum dan hak asasi manusia mempunyai peran yang sangat penting untuk mengatur lalulintas orang asing di Negara itu. Ini dilakukan untuk menjaga kelancaran dan pelaksanaan pengamanansuatu pembangunan Negara bahwa masih banyak yang menyalah gunakan ijin kunjungan. Oleh sebab itu, keimigrasian sangat berperan penting dalam mengatur aktivitas orang asing ataupun orang Indonesia yang berada di luar negeri.

Masyarakat/pemohon yang akan membuat paspor, sebelumnya daftar terlebih dahulu di WEB Kantor Imigrasi Tasikmalaya, setelah mengisi beberapa dokumen selanjutnya pemohon mendapatkan jadwal antrian untuk selanjutnya diarahkan kepada pelayanan untuk melakukan tahap selanjutnya foto, sidik jari, dan pembayaran. Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara

dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dengan meningkatnya kualitas sebuah pelayanan publik yang dibuat Instansi Pemerintah sudah semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di Negara-negara yang telah berkembang dapat kita jadikan contoh mutu pelayanan publik yang merupakan masalah yang sering muncul, karena pada Negara yang telah berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi batas kemampuan, sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan ialah persepsi terhadap kualitas yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu Instansi harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Public Relations yang telah dilakukan oleh instansi sudah sangat banyak seperti program dalam rangka memperingati Hari Dharma Karyadhika yang ke-78 Kantor Imigrasi Tasikmalaya mengadakan kegiatan Donor Darah pada Jumat, 21 Juli 2023 bertempat di Aula Kantor Imigrasi Tasikmalaya.

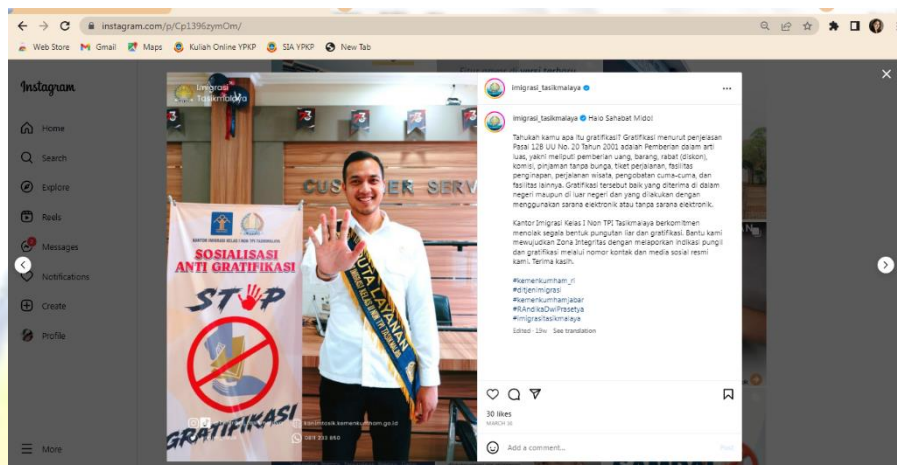


Gambar 1. 1 Program Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya

Sumber: Instagram @imigrasi_tasikmalaya

Lalu Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya berkomitmen menolak segala bentuk pungutan liar dan gratifikasi. Menurut penjelasan Pasal 12B UU No. 20 Tahun 2001

ialah pemberian dalam arti luas, yaitu meliputi pemberian uang, barang, rabat, komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya. Gratifikasi tersebut baik yang diterima di dalam negeri maupun diluar negeri dan yang dilakkan dengan menggunakan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik.



Gambar 1. 2 Program Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya

Sumber: Instagram @imigrasi_tasikmalaya

Berikut merupakan beberapa contoh Public Relations yang telah kantor imigrasi lakukan di media sosial Kantor Imigrasi Tasikmalaya lakukan. Bukan hanya di media sosial saja, banyak juga program yang kantor imigrasi lakukan seperti sosialisasi ke sekolah-sekolah, kunjungan ke penyiaran radio, sosialisasi kepada masyarakat langsung, dan sebagainya.

Berdasarkan pada pembahasan diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program *Public Relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya Dalam Optimalisasi Publik”** Dengan tujuan untuk mengoptimalisasikan pelayanan publik di instansi tersebut.