

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sarasannya. Dalam organisasi pemerintahan, Hubungan masyarakat memegang peranan penting dalam mencapai yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Praktisi Hubungan masyarakat pemerintahan dituntut untuk mengerti dan menguasai teknologi informasi dan komunikasi. Karena, teknologi dan informasi dapat mempermudah hubungan masyarakat dalam menjangkau khalayak eksternal yang menjadi sasaran tercapainya tujuan organisasi pemerintahan. Hubungan masyarakat juga dituntut untuk aktif dalam berhubungan dengan media. Tujuannya adalah untuk mengontrol informasi yang akan disampaikan kepada publik.

Hubungan masyarakat 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.

Hubungan masyarakat di Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan sekarang pelayanan hanya menerima pelayanan *online* dengan cara *men-download* 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.

Peran hubungan masyarakat dalam menjalankan fungsi manajemennya menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) dapat dibedakan menjadi empat yaitu penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, teknisi komunikasi. Humas Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam menjalankan fungsi manajemennya adalah memberikan informasi lebih kepada masyarakat baik secara langsung ataupun melalui media. Salah satu bentuk teknologi informasi yang ada pada bidang pemerintahan yaitu terdapat inovasi dalam pembuatan paspor. Pada tahun-tahun sebelumnya, proses pembuatan paspor dinilai kurang efektif salah satunya karena banyaknya pemohon pembuatan paspor, namun kuota tidak mencukupi, sementara masyarakat tidak mengetahui dengan jelas informasi mengenai kuota untuk pemohon yang akan mengajukan pembuatan paspor serta informasi lainnya. 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 Kota Cirebon.

Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) menerbitkan aplikasi M-Paspor. Melalui aplikasi tersebut, pemohon paspor kini dapat mengajukan permohonan dengan mengunggah *scan* berkas ke aplikasi. Sehingga pemohon paspor tidak perlu menunggu lama untuk petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan. Dalam aplikasi M-Paspor terdapat fitur-fitur yang mengakomodasi tahapan permohonan paspor yang biasa dilakukan secara tatap muka. Fitur-fitur tersebut antara lain Pembayaran PNBPN di Awal, *Reschedule* Jadwal Kedatangan, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil dan Integrasi Dokumen Perjalanan RI. Aplikasi M-Paspor terbilang baru dan banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya, sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui aplikasi tersebut. Hadirnya M-Paspor juga mendatangkan manfaat lainnya seperti informatif, mengurangi penggunaan kertas, hemat waktu, bisa menentukan lokasi serta waktu pembuatan paspor, sehingga layanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan pemenuhan layanan yang baik, layanan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pemohon dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu cara memperkenalkannya yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain dalam mempelajari suatu hal yang berguna untuk menghadirkan keefektifitasan dalam kehidupan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu hal. Dengan demikian, sosialisasi sangat diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini. Jika masyarakat memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor maka dapat meminimalisir kesalahan dan kendala pada penggunaan aplikasi.

Kegiatan program sosialisasi hubungan masyarakat Imigrasi Kota Cirebon diantaranya : sosialisasi di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik se-ciyumajakuning, melakukan penyebaran brosur Aplikasi M-Paspor, sosialisasi melalui pemasangan x banner, sosialisasi di Pilar Radio Cirebon, sosialisasi melalui media televisi dengan RCTV, terjun langsung sosialisasi kepada masyarakat di *Car Free Day* Alun-Alun Kuningan dan sosialisasi melalui media sosial terkait Aplikasi M-Paspor. Pemohon paspor dapat mengunduh aplikasi M-Paspor pada *Playstore* dan menginstal di *smartphone*. Selanjutnya pemohon mengunggah berkas persyaratan dan memilih kantor imigrasi serta jadwal kedatangan yang diinginkan. Kemudian berikutnya pemohon harus melakukan pembayaran di kanal-kanal yang tersedia baik secara *daring* seperti *marketplace* maupun luring seperti bank, Kantor Pos dan minimarket. Batas waktu pembayaran, yaitu dua jam setelah dokumen diunggah. Dengan demikian diharapkan M-Paspor dapat menjadi sebuah solusi bagi masyarakat Indonesia

dalam mendapatkan pelayanan permohonan Paspor yang lebih baik, cepat dan bebas dari praktik percaloan dalam pengurusan paspor di Indonesia.

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal Kantor Imigrasi Kelas I Cirebon mendapatkan penghargaan pada tahun 2019 tentang pelayanan yang mereka berikan. Penghargaan Kantor Imigrasi Kelas I Cirebon sebagai Kategori Pelayanan Publik berbasis Hak Asasi Manusia (HAM), Penghargaan ini diberikan bertepatan dengan peringatan hari HAM sedunia kw-71 Tahun 2019 di Gedung Merdeka Bandung.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penelitian milik Muhammad Dzaki Mubarak (2020) yang berjudul **“Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Pemerintah kota Depok dalam Mensosialisasikan tagline “Depok Friendly City”**”. Penelitian ini digunakan sebagai sumber lampau dari hasil penelitian yang digunakan dan juga diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan dengan penelitian yang dilaksanakan. Sehingga penelitian terdahulu ini juga dapat diartikan sebagai sumber inspirasi yang kemudian dapat membantu lancarnya penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses hubungan masyarakat Imigrasi kota Cirebon dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon?
2. Apa saja faktor penghambat hubungan masyarakat Imigrasi kota Cirebon dalam sosialisasi aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan hubungan masyarakat Imigrasi Kota Cirebon dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah maka terdapat tujuan dari sebuah penelitian. Tujuan Penelitian merupakan maksud dari penelitian yang berdasarkan indentifikasi masalah. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Proses hubungan masyarakat Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat hubungan masyarakat Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Hubungan masyarakat Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kota Cirebon.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini mempunyai manfaat terdiri dari kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

1. Secara teoritis

Dengan penelitian ini di harapkan dapat memberikan ilmu bagi penelitian sejenis. Khususnya mengenai Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kota Cirebon.

2. Secara praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberi masukan dan informasi dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor di wilayah Kota Cirebon bagi Kantor Imigrasi Kota Cirebon.

