

BAB II

TNJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sebagian bahan perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penulis adalah sebagai berikut :

Pertama, Penelitian yang terdahulu yang dilakukan oleh Joko Bimo Prawiro Setyo, Adi Permana Sidik (2020) dalam penelitiannya yang berjudul **“Peran Humas Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung Dalam Diseminasi Program E-Paspor”**. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan 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. 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.

Kedua, penelitian milik Muhammad Dzaki Mubarok (2020) yang berjudul **“Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Pemerintah kota Depok dalam Mensosialisasikan tagline “Depok Friendly City”**. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan dalam pelaksanaan Humas Pemkot Depok diampu oleh Dinas Informasi dan Komunikasi, khususnya bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP). Dalam menjalankan tugasnya IKP Diskominfo

berperan mensosialisasikan depok *friendly city*, menjaga citra positif lembaga, dan menyediakan bahan sebagai bahan masukan dari masyarakat kepada pemerintah.

Ketiga, penelitian milik Mentari Ananda (2020) yang berjudul **“Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Duri.”** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan menghubungkan antara organisasi dengan masyarakat yaitu menyampaikan informasi mengenai lapangan kerja atau kegiatan seminar bisnis mandiri yang diadakan Dinas Tenaga Kerja Duri, sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakili dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memperoleh informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat.

Keempat, penelitian milik Ubaidir Rahman Bahai (2022) yang berjudul **“Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo.”** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan menyebarkan informasi dengan menggunakan berbagai macam media *relations* yaitu media cetak, media elektronik, media internet. Kemudian dalam mencegah informasi dan berita simpang-siur humas Polres Ponorogo selalu memberikan informasi kepada publik melalui media relations dan interaksi secara langsung dengan masyarakat, tujuannya agar informasi bisa diterima secara merata oleh berbagai kalangan masyarakat.

Kelima, penelitian milik Riri Ardyaningtyas, Guntur Widyanto (2021) yang berjudul **“Peran Humas Ditjen Imigrasi dalam Kebijakan Larangan Warga Negara Asing Masuk Ke Wilayah Indonesia. Studi Kasus Larangan Sementara Masuknya Warga Negara Asing Dari India Masuk Ke Wilayah Indonesia.”** Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menjelaskan terkait dengan pelarangan masuknya WNA. Termasuk pada saat kasus Covid-19 di India meningkat signifikan, diberlakukan kebijakan pelarangan masuknya WNA dari India. Humas Direktorat Jenderal Imigrasi pun turut terlibat tidak hanya dalam

pembuatan kebijakan, dimana aspirasi dari publik ditampung dan kemudian disampaikan kepada penentu kebijakan, tapi juga dalam menyebar luaskan kebijakan yang telah ditetapkan dalam bentuk informasi yang mudah dipahami oleh publik.

Berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya, dapat kita ketahui apa saja persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang. Berikut ini adalah tabel perbandingan penelitian sebelumnya dan penelitian sekarang :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Joko Bimo Prawiro Setyo , Adi Permana Sidik (2020)	Peran Humas Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung Dalam Diseminasi Progam E Paspor	Dalam rangka mewujudkan <i>e-government</i> 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. Program E-Paspor sudah dibuat program kalender kerjanya oleh Humas Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung namun belum secara terbuka diberikan	Menggunakan Teori George Terry POAC (<i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>) dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek yang diteliti berbeda.

			statement atau pernyataan yang dikatakan kepada masyarakat secara mendetail.		
2.	Muhammad Dzaki Mubarak (2020)	Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Pemerintah kota Depok dalam Mensosialisasikan tagline <i>"Depok Friendly City"</i>	Humas Pemkot Depok diampu oleh Dinas Informasi dan Komunikasi, khususnya bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP). Dalam menjalankan tugasnya IKP Diskominfo berperan mensosialisasikan depok <i>friendly city</i> , menjaga citra positif lembaga, dan menyediakan bahan sebagai bahan masukan dari masyarakat kepada pemerintah.	Menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti berbeda.
3.	Mentari Ananda (2020)	Peran Humas dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja Duri.	Sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakat yaitu menyampaikan informasi mengenai lapangan kerja atau kegiatan seminar bisnis mandiri yang diadakan	Menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti berbeda.

			Dinas Tenaga Kerja Duri, sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakili dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memperoleh informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat.		
4.	Ubaidir Rahman Bahai (2022)	Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo.	Humas Polres Ponorogo menyebarkan informasi dengan menggunakan berbagai macam media <i>relations</i> yaitu media cetak, media elektronik, media internet. Kemudian dalam mencegah informasi dan berita simpang-siur humas Polres Ponorogo selalu memberikan informasi kepada publik melalui media <i>relations</i> dan interaksi secara	Menggunakan metode kualitatif.	Objek peneliti yang berbeda.

			langsung dengan masyarakat, tujuannya agar informasi bisa diterima secara merata oleh berbagai kalangan masyarakat.		
5.	Riri Ardyaningtyas, Guntur Widyanto. (2021)	Peran Humas Ditjen Imigrasi dalam Kebijakan Larangan Warga Negara Asing Masuk Ke Wilayah Indonesia. Studi Kasus Larangan Sementara Masuknya Warga Negara Asing Dari India Masuk Ke Wilayah Indonesia.	Terkait dengan pelarangan masuknya WNA. Termasuk pada saat kasus Covid-19 di India meningkat signifikan, diberlakukan kebijakan pelarangan masuknya WNA dari India. Humas Direktorat Jenderal Imigrasi pun turut terlibat tidak hanya dalam pembuatan kebijakan, dimana aspirasi dari publik ditampung dan kemudian disampaikan kepada penentu kebijakan, tapi juga dalam menyebar luaskan kebijakan yang telah ditetapkan dalam bentuk	Menggunakan metode kualitatif.	Objek yang diteliti berbeda.

			informasi yang mudah dipahami oleh publik.		
--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel 2.1, kelebihan penelitian yang penulis lakukan dibandingkan dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Penelitian penulis secara empiris berbeda locus atau lokasinya yaitu di Kota Cirebon.
2. Penelitian terdahulu tentang peran humas Imigrasi sudah banyak dilakukan tetapi sepanjang pengetahuan penulis belum ada penelitian tentang Proses Hubungan Masyarakat dalam Sosialisasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon menggunakan teori Cutlip & Center (2017) seperti penelitian penulis.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (HUMAS)

2.2.1.1. Pengertian Hubungan Masyarakat (HUMAS)

Menurut Frank Jefkins (dalam Morissan, 2008) memberikan batasan humas, yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Menurutnya, humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Menurut Cutlip, Center and Broom, (2000) Humas memiliki beberapa fungsi yang secara umum antara lain adalah :

1. Memelihara arus komunikasi yang menciptakan pengertian.
2. Penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya.
3. Melibatkan diri dalam manajemen untuk memecahkan atau mengatasi masalah.
4. Membantu manajemen untuk menginformasikan dan merespon terhadap opini publik.
5. Membatasi dan menegaskan akan tanggung jawab manajemen untuk melayani publik yang berkepentingan.
6. Membantu manajemen membuat suatu kebijakan untuk suatu perubahan yang bermanfaat.

2.2.2 Tinjauan Tentang Sosialisasi

2.2.2.1 Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural lingkungan sosial dari masyarakat yang bersangkutan, interaksi sosial dan tingkah laku sosial. Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi merupakan mata rantai paling penting di antara sistem-sistem sosial lainnya, karena dalam sosialisasi adanya keterlibatan individu-individu sampa dengan kelompok-kelompok dalam satu sistem untuk berpartisipasi.

Menurut Peter Berger (2004) dalam buku Dasar Sosialisasi berpendapat bahwa sosialisasi merupakan proses belajar, pada dasarnya sifat manusia adalah tidak akan pernah puas untuk belajar sesuatu hal yang belum diketahuinya, seperti belajar norma-norma untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sosialnya. Sosialisasi adalah proses dengan mana seseorang belajar menjadi anggota masyarakat. Berdasarkan uraian diatas terdapat persamaan mengenai sosialisasi, terletak pada objek dari sosialisasi yaitu masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan antara manusia, dan proses yang timbul dari hubungan manusia di dalam masyarakat. Jadi, dalam sosialisasi terdapat interaksi antara manusia sebagai anggota kelompok. Timbulnya kelompok-kelompok dalam masyarakat ialah karena kedua sifat dari

manusia yang bertentangan satu sama lain, disitu pihak ingin bekerjasama, di pihak lain cenderung untuk bersaing dengan sesama manusia untuk dapat berkuasa. Kekuasaan merupakan kajian dan konsep dari politik mengenai hubungan sosialisasi.

Sosialisasi apabila dikaitkan dengan prosesnya, terdapat jenis-jenis sosialisasi. Menurut Peter L Berger dan Luckman terdapat 2 jenis sosialisasi yaitu:

1. Sosialisasi Primer

Sosialisasi primer sebagai sosialisasi pertama individu semasa kecil dengan belajar menjadi keluarga atau anggota masyarakat. Sosialisasi primer berlangsung saat anak mulai mengenal anggota keluarga dan lingkungan keluarga, secara bertahap dia mulai mampu membedakan dirinya dengan orang lain di sekitar keluarganya. Peran orang-orang yang terdekat dengan anak menjadi sangat penting, sebab seorang anak melakukan pola interaksi secara terbatas di dalamnya. Kepribadian anak akan sangat ditentukan oleh interaksi yang terjadi antara anak dengan anggota keluarga terdekatnya.

2. Sosialisasi Sekunder

Sosialisasi sekunder merupakan suatu proses sosialisasi lanjutan setelah sosialisai primer yang memperkenalkan individu kedalam kelompok tertentu dalam masyarakat.

Kedua proses tersebut berlangsung dalam institusi total, yaitu tempat tinggal dan tempat kerja. Dalam keduanya institusi tersebut, terdapat sejumlah individu dalam situasi yang sama, terpisah dari masyarakat luas dan jangka waktu tertentu, bersama-sama menjalani proses kehidupan dan diatur secara formal.

2.2.2.2 Syarat Terjadinya Sosialisasi

Sosialisasi merupakan system dalam kehidupan masyarakat yang sangat penting. Berdasarkan hal tersebut sosialisasi memberikan dua kontribusi fundamental bagi kehidupan masyarakat yaitu:

1. Memberikan dasar atau kondisi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat.
2. Memungkinkan lestarnya suatu masyarakat karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja hingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa melalui sosialisasi masyarakat dapat berpartisipasi untuk kepentingan hidupnya.

Menciptakan generasi untuk kelestarian kehidupan selanjutnya. Selain itu, dapat factor lain yang menunjang proses sosialisasi yaitu faktor lingkungan, dimana didalamnya interaksi sosial.

Selain faktor lingkungan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi sosialisasi, diantaranya adalah:

1. Apa yang disosialisasikan, merupakan bentuk informasi yang akan diberikan kepada masyarakat berupa nilai-nilai, norma-norma dan peran.
2. Bagaimana cara mensosialisasikan, melibatkan proses pembelajaran.
3. Siapa yang mensosialisasikan, institusi, media massa, individu dan kelompok.

2.2.2.3 Agen Sosialisasi

Agen sosialisasi merupakan peran utama dalam keberhasilan proses sosialisasi untuk menyebarkan atau menanamkan nilai-nilai dan norma-norma yang terletak dalam materi sosialisasi. Keberhasilan terdapat ditentukan oleh mekanisme yang terencana dan digambarkan dalam pola proses sosialisasi yang baik. Apabila proses-proses tersebut dapat tersusun maka

penyebaran informasi mengenai materi sosialisasi dapat dengan tepat disampaikan kesasaran sosialisasi.

Agen Sosialisasi adalah pihak-pihak yang melaksanakan atau melakukan sosialisasi. Terdapat empat agen sosialisasi yang utama, yaitu keluarga, kelompok bermain, media massa dan lembaga.

2.2.2.4 Peranan Media dalam Proses Sosialisasi

Pesan-pesan yang disampaikan agen sosialisasi bernilai dan tidak samanya sejalan satu sama lain, contohnya apa yang diajarkan keluarga mungkin saja berbeda dan dapat tertentangan dengan apa yang diajarkan oleh agen sosialisasi yang lain, tetapi yang menerima pesan dapat dengan leluasa mempelajarinya dari teman-teman sebaya dan media massa.

2.2.2.5 Materi Sosialisasi

Materi sosialisasi merupakan isi yang akan disampaikan kepada sasaran sosialisasi. Pada dasarnya, materi sosialisasi harus mengandung nilai-nilai dan norma-norma. Adapun pengertian dari nilai dan norma adalah nilai merupakan prinsip-prinsip etika yang dipegang kuat oleh individu atau kelompok sehingga mengikatnya dan sangat berpengaruh pada perilaku yang harus dipatuhi oleh setiap anggota suatu unit sosial sehingga ada sanksi negatif dan positif

2.2.2.6 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Proses Sosialisasi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi proses sosialisasi meliputi faktor eksternal dan internal.

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal pada dasarnya merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu yang melakukan proses sosialisasi tersebut. Faktor eksternal ini dapat berupa norma-norma, sistem sosial, sistem budaya, sistem mata pencarian yang ada di dalam masyarakat.

2. Faktor Internal

Pada hakikatnya faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu yang melakukan proses sosialisasi. Wujud nyata dari faktor internal antara lain dapat berupa pembawaan ataupun warisan biologis termasuk kemampuan yang ada pada diri seseorang.

2.2.3 Tinjauan Tentang Aplikasi M-Paspor

Aplikasi layanan keimigrasian terbaru, *Mobile Paspor* (M-Paspor) kini sudah dapat digunakan bagi pemohon di beberapa daerah. Meskipun M-Paspor menawarkan kepraktisan berupa pengumpulan berkas dengan mengunggah scan dokumen ke aplikasi, sebagian pemohon masih belum memahami tahapan penggunaan M-Paspor hingga berhasil menerima paspor baru. Berikut tahapan dan cara menggunakan aplikasi M-Paspor:

1. Unduh dan *Install* Aplikasi M-Paspor di *Smartphone* Atau *Tablet Android/iOS*.

Pertama, pemohon wajib mengunduh aplikasi M-Paspor yang tersedia di *Google Playstore* (untuk sistem *Android*) dan *Appstore* (untuk sistem *iOS*). Pengguna *Android* dapat mengunduh dari *LINK* INI, sedangkan pengguna *iOS* dapat mengunduh dari *LINK* INI. Pastikan aplikasi ter-*install* dengan sempurna pada perangkat.

2. Daftarkan Akun Pengguna

Saat pertama membuka aplikasi, pemohon akan menemukan halaman yang meminta pengisian alamat *E-mail* dan kata sandi. Pada bawah tombol “Masuk”, klik tulisan “Daftar Akun”. Isikan data diri pada form, lalu klik “Daftar”. Setelah itu, pemohon akan menerima Kode OTP melalui *E-Mail*. Isikan kolom di aplikasi dengan kode OTP yang diterima kemudian setuju seluruh syarat dan ketentuan yang muncul pada layar.

3. Ajukan Permohonan

Paspor Pada beranda, klik tombol “Pengajuan Permohonan” lalu isi kuesioner dengan benar dan unggah foto berkas yang diminta. Seusai kuesioner diisi, halaman Data Pemohon akan menampilkan ringkasan data diri. Pada halaman ini, pengguna dapat menambahkan pemohon lainnya dengan mengklik “Tambah Pemohon” di sisi kanan atas. Jika sudah, klik tombol “Lanjutkan”.

4. Pilih Lokasi Kantor Imigrasi dan Jadwal

Tahapan berikutnya yakni menentukan di kantor imigrasi mana paspor akan diproses. Jangan lupa menyalakan pengaturan lokasi pada *smartphone*. Ketika akan menentukan tanggal kedatangan, perhatikan keterangan di bagian bawah kalender untuk mengetahui berapa banyak kuota yang tersedia pada tanggal tertentu.

5. Tahap Pembayaran

Usai seluruh proses pengisian data dan pengunggahan berkas, informasi permohonan paspor akan muncul di beranda dan dapat diklik untuk mendapatkan tagihan dalam format file PDF. Pembayaran harus dilakukan segera setelah submit data permohonan paspor melalui kanal-kanal yang tersedia: *Teller bank*, ATM, Kantor Pos, Indomaret serta *marketplace* (Tokopedia dan Bukalapak).

6. Perubahan Jadwal (Opsional)

Pemohon yang sudah membayar kode billing dapat melakukan perubahan tanggal kedatangan ke kantor imigrasi dengan mengklik informasi permohonan yang tertera di beranda aplikasi.

7. Wawancara

Di Kantor Imigrasi Paspor tetap perlu membawa dokumen asli persyaratan permohonan paspor untuk diperlihatkan pada saat wawancara dengan petugas.

2.2.4. Teori

Teori yang digunakan pada penelitian menggunakan teori menurut Cutlip & Center (1990) dalam (Kasali, Renald, 2017:42) berpendapat bahwa memahami dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam lingkungan, seorang praktisi PR harus memiliki tahap-tahap dalam melakukan kegiatannya. Proses tersebut bersifat dinamis, sehingga setiap unsur yang ada pun berkesinambungan. Keempat proses tersebut adalah:

1. *Fact Finding* (Penemuan Fakta)

Seorang praktisi PR harus mengenal gejala dan penyebab permasalahan. Oleh sebab itu, praktisi PR perlu melibatkan dirinya dalam pengumpulan fakta. Ia perlu memantau dan membaca tentang pengertian, opini, sikap, dan perilaku orang-orang yang berkepentingan dan terpengaruhi oleh tindakan perusahaan. “*What’s happening now?*” merupakan kata-kata yang menjelaskan tahap ini. Seorang praktisi PR harus jeli dalam melihat data dan fakta yang erat sangkut pautnya dengan pekerjaan yang akan digarap. Segala keterangan harus diperoleh selengkap mungkin. Dalam tahap mendefinisikan penelitian, seorang praktisi PR harus mengolah data faktual yang telah ada, mengadakan perbandingan, melakukan pertimbangan, dan menghasilkan penilaian, sehingga dapat diperoleh kesimpulan dan ketelitian dari data faktual yang telah didapat. Proses PR tidak sesederhana pengumpulan data dan fakta, namun juga harus mengedepankan pengolahan, penelitian, pengklasifikasian, dan penyusunan data sedemikian rupa sehingga memudahkan pemecahan masalah nantinya. Penelitian dalam pencarian data ini dapat dilakukan dengan cara-cara: survei dan poling, wawancara, focus group discussion, wawancara mendalam, dan walking around research.

2. *Planning* (Perencanaan)

Setelah tahap penelitian dan pencarian data, praktisi PR melanjutkan ke tahap perencanaan. Dalam tahap ini, praktisi PR melakukan penyusunan masalah. Ia melakukan

pemikiran untuk mengatasi masalah dan menentukan orang-orang yang akan menggarap masalah nantinya. Perencanaan ini tidak boleh diabaikan, namun harus dipikirkan secara matang karena turut menentukan suksesnya pekerjaan PR secara keseluruhan.

Perencanaan disusun atas data dan fakta yang telah diperoleh, bukan berdasarkan keinginan PR. Berdasarkan pada rumusan masalah, dibuat strategi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk membuat program kerja berdasarkan kebijakan lembaga yang juga disesuaikan dengan kepentingan publik. Kata kunci dari tahap ini adalah, “What should we do and why?”

3. *Communications* (Komunikasi)

Komunikasi sering kali dilakukan berdasarkan asumsi pribadi oleh seorang praktisi PR. Akibatnya, tindakan tersebut terkadang membawa hasil yang buruk dan tidak disarankan karena akan berisiko pada citra perusahaan. Tahap ini dilewati untuk mendapatkan jawaban pertanyaan, “How do we do it and say it”. Tujuan dan objektivitas yang spesifik harus dikaitkan untuk mencapai aksi dan komunikasi yang akan dilakukan oleh praktisi PR, mampu mengkomunikasikan pelak pelaksanaan program sehingga dapat mempengaruhi sikap publiknya untuk mendukung pelaksanaan program tersebut dan melakukan kegiatan PR sebaik-baiknya. Kegiatan aksi ini merupakan kegiatan komunikasi, selayaknya komunikasi kelompok, komunikasi massa, dan komunikasi organisasional.

4. *Evaluations* (Evaluasi)

Cara untuk mengetahui apakah prosesnya sudah selesai atau belum adalah dengan mengadakan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil. Tujuan utama dari evaluasi adalah untuk mengukur keefektifan proses secara keseluruhan. Pada tahap ini, ia pun dituntut untuk teliti dan seksama demi keakuratan data dan fakta yang telah ada. Akan tetapi, perlu diingat bahwa nama tengah seorang praktisi PR adalah ‘krisis’. Oleh karena itu,

setelah selesai satu permasalahan, tidak menutup kemungkinan untuk menghadapi masalah baru lagi. Dengan demikian, tahap ini juga sebagai acuan perencanaan di masa mendatang. Singkat kata, “*How did we do?*” menjadi acuan dalam tahap ini.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian mencoba mencari tahu kendala yang dihadapi humas di Kantor Imigrasi Kota Cirebon dalam proses mensosialisasikan Aplikasi M-Paspor kepada khalayak publik. Untuk mencari tahu jawaban penelitian tersebut, didapatkan penulis menggunakan teori empat langkah proses humas menurut Cutlip & Center (2017) dalam buku Dasar-Dasar *Public Relations*, berikut ini adalah penjelasan mengenai langkah proses humas yang digunakan untuk menganalisis penelitian diantaranya yaitu :

1. Mendefinisi masalah humas (*fact finding*)

Mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku mereka yang peduli dan terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi.

2. Membuat rencana dan program (*planning*)

Informasi yang di dapat pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang publik program, tujuan, tindakan, serta strategi, dan tujuan komunikasi. Penemuan dari langkah pertama harus dijadikan faktor kebijakan dan program organisasi.

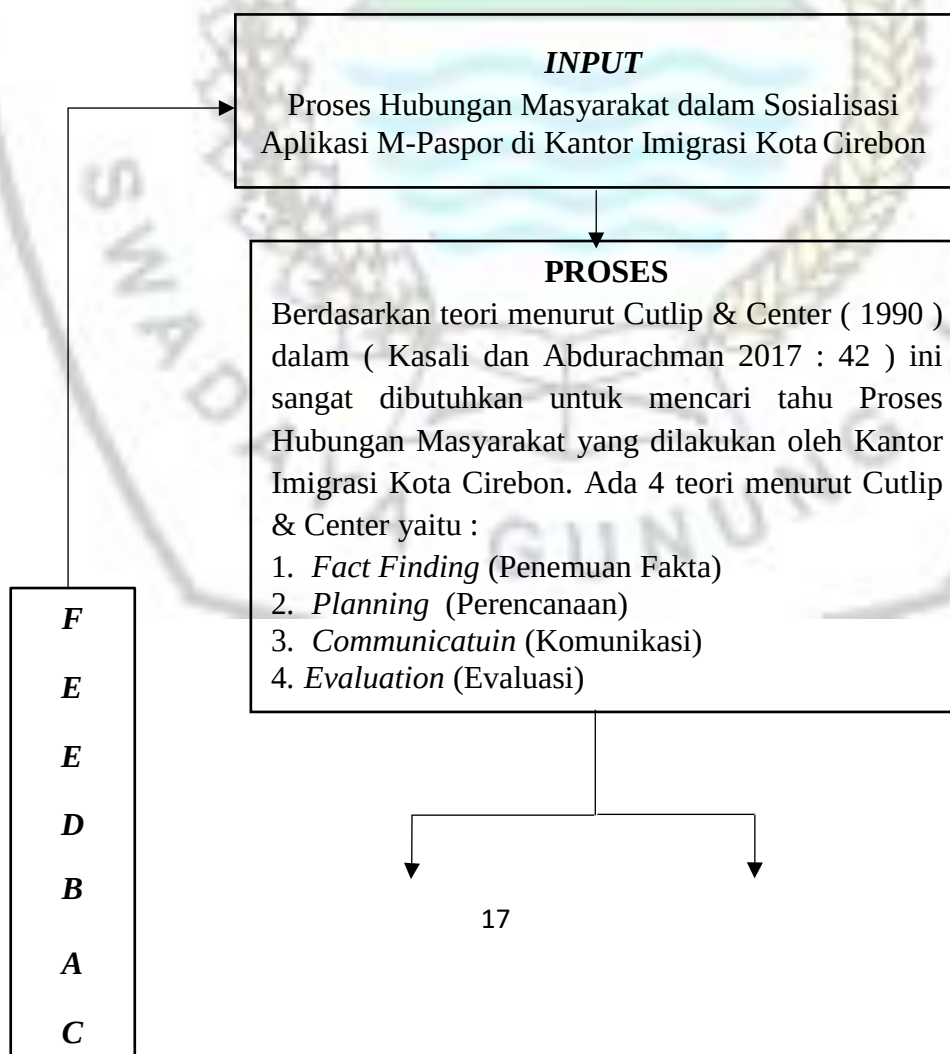
3. Melakukan tindakan dan komunikasi (*communications*)

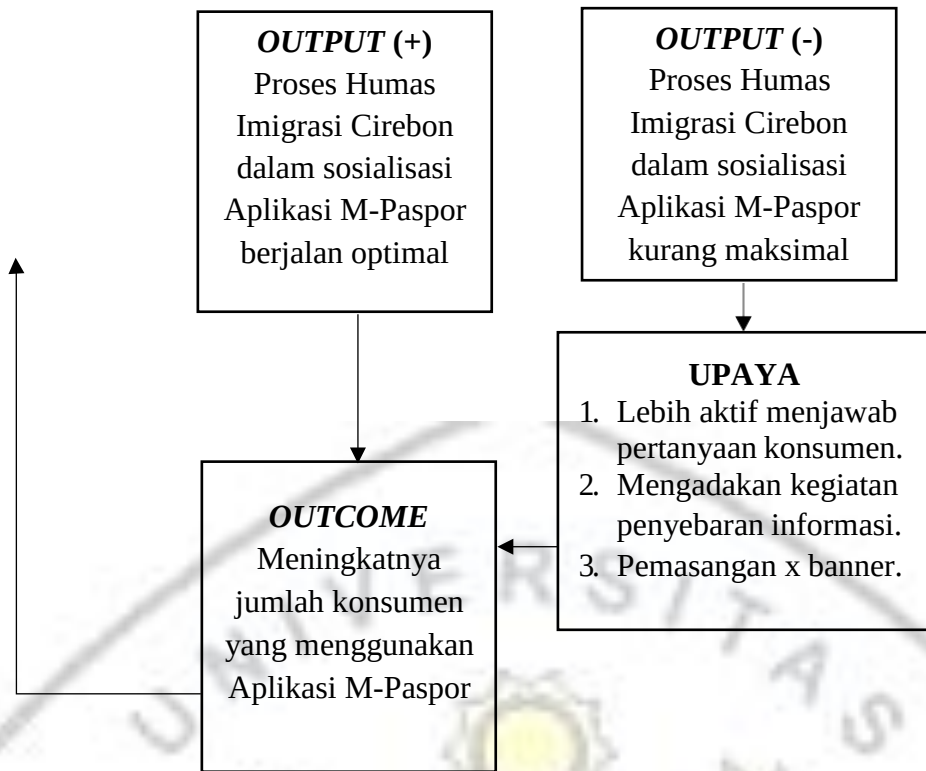
Pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik demi mencapai tujuan program.

4. Mengevaluasi program (*evaluation*)

Mencakup pelaksanaan penilaian persiapan, pelaksanaan, dan hasil program. Saat program sedang dilaksanakan, dibuat penyesuaian berdasarkan evaluasi umpan balik tentang bagaimana program berjalan atau tidak berjalan.

Mengulas proses hubungan masyarakat dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon sebagai fokus penelitian. Untuk melakukan penelitian, diperlukan landasan secara teoritis sebagai acuan dalam menyelesaikan suatu penelitian. Maka dalam kerangka berpikir, peneliti akan menerangkan melalui gambar yang telah dibuat oleh peneliti, sekaligus penjelasannya. Peneliti menjelaskan mengenai Proses Humas dalam sosialisasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kota Cirebon di karenakan terdapat salah satu kendala yaitu kurangnya sosialisasi dan informasi terkait Aplikasi M-Paspor yang dilakukan Kantor Imigrasi Kota Cirebon sehingga membuat banyak konsumen yang tidak mengetahui tata cara pembuatan paspor. Kemudian teori yang peneliti gunakan untuk menganalisis penelitian:





Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran