

**PERANAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
INFORMASI PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Kadek Nadea Ari Dwiyani

NIM. 2115713107

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERANAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
INFORMASI PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Kadek Nadea Ari Dwiyani

NIM. 2115713107

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Nadea Ari Dwiyani
NIM : 2115713107
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan Judul :
**“PERANAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apa pun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI
Badung, 12 Juli 2024
Yang menyatakan,



NIM. 2115713107

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PERANAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

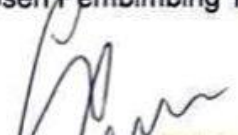
(Ni Kadek Nadea Ari Dwiyani)
NIM. 2115713107

Badung, 7 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

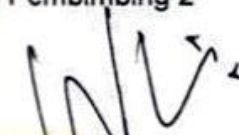
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dr.phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.M.Sc NIP. 197703052001121001	
Dosen Penguji 1, Ida Bagus Sanjaya, SE,MM NIP. 196307301989031002	
Dosen Penguji 2, Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. NIP. 196108121989032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Dr.phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd.M.Sc.)
NIP. 197703052001121001

Dosen Pembimbing 2


(I Made Widiantara, S.Psi, M.Si)
NIP. 197902182003121002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,




(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, PH.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


(I Made Widiantara, S.Psi, M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Peranan Humas Dalam Memberikan Layanan Informasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai". Tugas Akhir ini disusun berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulis dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sejak 1 Agustus 2023 hingga 1 Februari 2024. Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan laporan ini.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M selaku Koordinator Magang Kerja Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan Magang Kerja serta menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Bapak Dr. Phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd. M. Sc. selaku dosen pembimbing Magang Kerja yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan Magang Kerja serta menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Bapak Sugito, S.T., CCNA selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
7. Bapak I Made Budhi Kurniawan, S.H. selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum yang telah banyak memberikan

bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan praktik kerja lapangan dapat terlaksana dengan baik.

8. Seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan banyak Pelajaran.
9. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan support.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat membantu para pembaca. Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI RAI

Badung, 12 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	10
3. Data Penelitian	10
a. Jenis Data	10
b. Sumber Data	11
c. Metode Pengumpulan Data	11
4. Metode Analisis Data	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Peranan.....	14
B. Tugas	16
C. Hubungan Masyarakat.....	17

D. Hubungan Masyarakat Dalam Pemerintah	24
E. Informasi.....	27
F. Komplain	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29
A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha	33
C. Struktur Organisasi.....	41
D. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASANA	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	59
1. Peranan dan Tugas Humas Dalam Memberikan Layanan Informasi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	59
2. Kendala - kendala dan Solusi yang dihadapi Divisi Humas dalam menjalankan peran dan tugasnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	75
3. Strategi Komunikasi Humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada kantor imigrasi kelas I Khusu TPI Ngurah Rai.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
A. Simpulan.....	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Komplain Pengunjung Atas Permintaan Informasi	4
Gambar 1. 2	Jumlah Permintaan Informasi Melalui Sosial Media	5
Gambar 3. 1	Logo Kantor Imigrasi Ngurah Rai	32
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Perusahaan	44
Gambar 4. 1	Screenshot Konten Senin Pintar Kanim Ngurah Rai	64
Gambar 4. 2	Screenshot Konten Selasa Indonesia Kanim Ngurah Rai...	65
Gambar 4. 3	Screenshot Konten WedneSTAY Kanim Ngurah Rai.....	66
Gambar 4. 4	Screenshot Konten Kamis Nice Kanim Ngurah Rai	67
Gambar 4. 5	Screenshot Konten Jumat Giat Kanim Ngurah Rai	68
Gambar 4. 6	Screenshot Konten Berita Kanim Ngurah Rai	69
Gambar 4. 7	Screenshot Konten Ucapan Kanim Ngurah Rai	70
Gambar 4. 8	Screenshot Konten Testimoni Kanim Ngurah Rai	71
Gambar 4. 9	Screenshot Konten Pengumuman Kanim Ngurah Rai	72
Gambar 4. 10	Screenshot Konten Kuis Kanim Ngurah Rai	73
Gambar 4. 11	Strategi Humas Dalam Memberikan Layanan Informasi..	83

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : TRANSKIP PETIKAN WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 1.
- Lampiran 2 : TRANSKIP PETIKAN WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 2.
- Lampiran 3 : DOKUMENTASI KEGIATAN HUMAS DALAM PENYEBARAN INFORMASI KEIMIGRASIAN.
- Lampiran 4 : DOKUMENTASI WAWANCARA.
- Lampiran 5 : LUARAN STRATEGI HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI KEMIGRASIAN.
- Lampiran 6 : SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA.
- Lampiran 7 : FORMULIR PROSES BIMBINGAN.
- Lampiran 8 : SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN PROJEK AKHIR.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Membangun citra adalah tuntutan yang sangat mendesak dan harus diterapkan oleh lembaga swasta atau lembaga pemerintah di era globalisasi ini serta kompetensi yang semakin ketat. Menjaga citra di suatu lembaga penting karena citra memainkan peran dalam membentuk persepsi dan kepercayaan masyarakat. Citra yang baik dapat memperkuat kepercayaan, mendukung hubungan baik dan mempengaruhi reputasi lembaga tersebut. Sebaliknya citra yang buruk dapat merugikan kepercayaan, mempengaruhi kredibilitas, dan berpotensi menimbulkan dampak negatif secara luas. Ada banyak instansi saat ini yang berkontribusi terhadap persaingan yang signifikan antar instansi harus berusaha untuk menjadi lebih baik agar bisa memberikan layanan terbaik.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Tiap instansi harus mampu membangun komunikasi yang efektif kepada

seluruh elemen, baik internal maupun eksternal. Komunikasi itu harus mampu menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan. Memberikan pelayanan dalam suatu instansi ataupun kantor bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, diperlukan suatu manajemen yang baik untuk dapat mewujudkan keberhasilan tersebut. Upaya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan akses informasi publik, dalam suatu perusahaan atau instansi maka dibutuhkan peranan humas. Dengan kondisi diatas maka diperlukan kelembagaan humas yang kuat, dan dapat memberikan pelayanan informasi optimal dan kredibel.

Humas adalah singkatan dari Hubungan Masyarakat dalam Bahasa Inggris disebut *Public Relation* (PR). Humas merupakan bagian dari sebuah organisasi yang bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan publik. Smith (2020) mendefinisikan humas sebagai praktik profesional yang bertujuan untuk mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya. Wilcox dan Cameron (2021) berpendapat bahwa humas sebagai fungsi manajemen yang bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan program komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi persepsi dan perilaku publik terhadap organisasi.

Hubungan masyarakat (Humas) adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Humas di Indonesia dikenal pada tahun 1950an dimana humas bertugas untuk menjelaskan peran dan fungsi-fungsi setiap kementerian, lembaga, badan, dan lain sebagainya.

Sejalan dengan era keterbukaan informasi ini, perwujudan instansi atau lembaga pemerintah yang baik dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi yang efektif agar dapat mendorong keterlibatan publik. Setiap lembaga pemerintah wajib menyediakan sistem komunikasi publik yang membuat masyarakat mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan kebijakan lembaga itu sendiri. Humas pemerintah, instansi, lembaga, atau organisasi mempunyai peran penting dalam membuka ruang untuk mendapatkan akses informasi publik. Peran humas pada hakikatnya adalah menghubungkan dan menjalin hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, baik itu internal maupun eksternal, peran humas sangat penting karena keberhasilan organisasi salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan praktisi humas sebagai penggerak aktivitas kehumasan.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan imigrasi di suatu negara. Tugas utamanya termasuk pengawasan dan pengaturan masuk dan keluar orang asing, pemberian visa, serta penanganan kasus-kasus imigrasi yang melibatkan warga asing yang terletak di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Sel. Kabupaten Badung, Bali. Kantor imigrasi memiliki banyak akses mengenai keterbukaan informasi dari akses seperti media sosial, brosur, pamflet, maupun situs web. Meskipun demikian kantor imigrasi masih belum bisa terlepas dari adanya komplain mengenai permintaan informasi dari masyarakat.

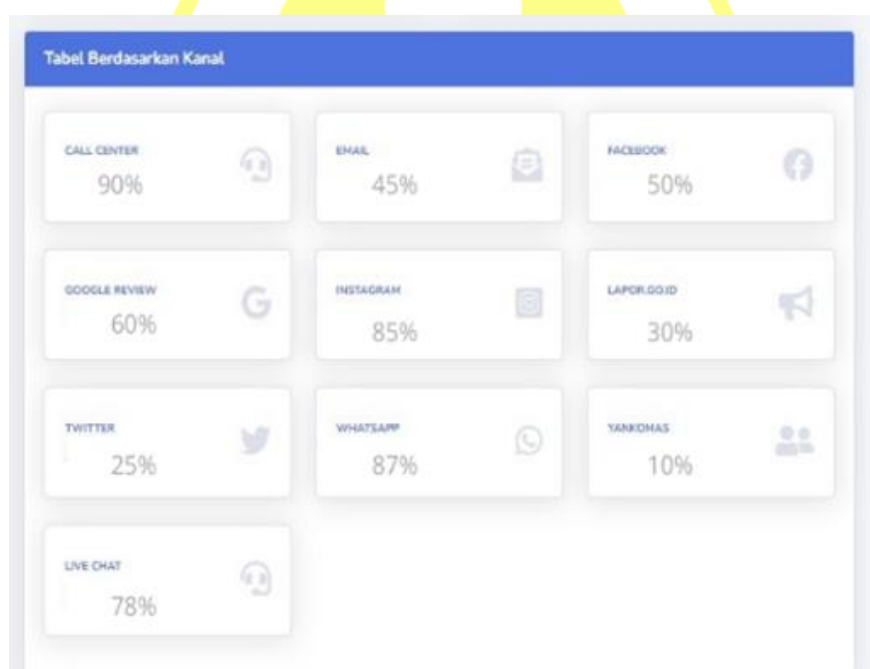
Komplain sering terjadi ketika informasi yang di bagikan secara terbuka di *online* terbatas dan tidak cukup rinci. Berikut salah satu komplain yang diunggah melalui Google Riview oleh pengunjung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

Maaf ini jalan saya satu"nya. Jadi saya melakukan perbaikan data, diawal berjalan baik setelah melakukan BAP proses menunggu persetujuan atasan sangat lama. Hingga sudah melakukan foto dan tahap akhir tinggal mengambil passport sampai sekarang hanya bisa dijawab menunggu persetujuan atasan" hingga langit ketujuh. Sampai sekarang saya menunggu jawaban dari admin. Karena sudah tdk terhitung lagi saya bulak balik kantor brp kali. Semoga bisa tersampaikan. Trimakasih



**Gambar 1. 1 Komplain Pengunjung Atas Permintaan Informasi
Sumber: Akun Google Riview Kantor Imigrasi Ngurah Rai**

Komplain tersebut disebabkan salah satu pengunjung tidak mendapatkan jawaban informasi oleh admin terkait perbaikan data. Hal itu bisa saja disebabkan karena banyaknya permintaan informasi dalam satu hari selama jam operasional masih berlangsung. Berikut data dikumpulkan mengenai jumlah permintaan informasi yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada bulan Desember 2023. Pihak humas juga sering melakukan pengecekan jumlah terkait pemohon yang ingin mengetahui informasi, humas imigrasi Ngurah Rai memiliki aplikasi sendiri khusus untuk melihat data pemohon.



**Gambar 1. 2 Jumlah Permintaan Informasi Melalui Sosial Media
Sumber Data: Kantor Imigrasi Ngurah Rai**

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis permintaan informasi dan pengaduan masyarakat yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu terkait telepon 2114, *e-Mail* 11, *Google Riview* 102, *Instagram* 1879, *Facebook* 124, *Lapor.Go.Id* 3, *Twitter* 63, *Whatsapp* 2041, *Yankomas* 15, *Live Chat* 0. Permintaan informasi yang terbanyak yaitu melalui telepon masyarakat sering kali meminta informasi secara rinci dan detail melalui telepon karena masyarakat merasa bahwa informasi yang diberikan di *online* sangat terbatas.

Melihat banyaknya permintaan masyarakat yang meminta informasi melalui sosial media yang sudah di sediakan sehingga kantor imigrasi harus mendapatkan penanganan yang cepat dari humas. Serta dalam segi pelayanan dari humas harus ditingkatkan untuk menunjang kinerja yang lebih baik lagi. Dalam menangani proses permintaan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai mengalami beberapa kendala yang menyebabkan pemberian informasi menjadi kurang efektif kendala utama yang dialami yaitu kadang kala aturan dan prosedur imigrasi bisa rumit dan berubah-ubah.

Humas harus memastikan bahwa mereka memahami aturan-aturan tersebut dengan baik sehingga pihak humas dapat memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, humas juga harus mengelola hubungan dengan media dan memastikan

informasi yang disampaikan ke publik adalah akurat dan tepat waktu. Ini bisa menjadi tantangan dalam situasi di mana ada banyak spekulasi atau ketidakpastian, kadang kala humas di kantor imigrasi dapat menghadapi tekanan dari pihak terkait baik itu pemerintah, perusahaan, atau kelompok kepentingan lainnya, untuk menyampaikan informasi yang mungkin tidak selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sekecil apa pun permintaan informasi dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting bagi mereka, agar masyarakat merasa bahwa masyarakat layak dapat mengakses informasi dengan mudah dan bahwa informasi tersebut diberikan secara tepat dan akurat ini dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap lembaga imigrasi. Tanpa informasi yang benar dari sumber resmi, masyarakat mungkin mengandalkan rumor atau informasi yang salah. Ini dapat menyebabkan miskomunikasi yang berpotensi merugikan, disinilah dapat dilihat pentingnya suatu pelayanan yang terbaik maka, peranan humas sangat di perlukan untuk menunjang kredibilitas suatu instansi. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik mengangkat penelitian ini dengan judul **“PERANAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI.”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peran dan tugas humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apa saja kendala dan solusi yang dihadapi divisi humas dalam menjalankan peran dan tugasnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
3. Bagaimana strategi komunikasi humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah peran dan tugas humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dan solusi yang dihadapi humas dalam menjalankan perannya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai..

3. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada kantor imigrasi kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma 3 (D3) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang peran humas dalam memberikan layanan Informasi Keimigrasian pada Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini di harapkan membawa inovasi dan pengetahuan baru ke dalam lingkungan kampus. Dosen yang terlibat dalam penelitian cenderung lebih *update* dengan perkembangan terbaru dalam bidangnya, sehingga dapat memberikan pengajaran yang lebih berkualitas kepada mahasiswa dan juga sebagai tambahan bagi mahasiswa lain atau pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis.
3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pengembangan pelayanan informasi atau layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau lebih unggul dari layanan yang sudah ada.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang berlokasi di Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361. Telp (0361) 8468395.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judulnya penelitian ini akan memfokuskan pada Peranan Humas Dalam Memberikan Layanan Informasi Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

FAKULTAS ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moelong, 2014:6).

Penelitian kualitatif sering kali memiliki fokus yang spesifik terhadap fenomena atau pertanyaan penelitian tertentu. Dalam kasus ini, peneliti mungkin membatasi pencarian data hanya pada aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian mereka.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil dan survei pada bagian Humas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapat data yang sudah jadi, misalnya buku-buku, data-data yang diperoleh dari internet.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengamatan sistematis dan terperinci terhadap fenomena yang diamati secara langsung. Dalam konteks penelitian, observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi tentang perilaku, interaksi, atau situasi tertentu tanpa campur tangan atau pengaruh peneliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti (pewawancara) dan subjek penelitian (responden atau narasumber) dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam tentang topik penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, atau bahkan melalui media komunikasi digital seperti *video conference*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan penggunaan dokumen atau bahan tertulis sebagai sumber informasi. Dokumen dapat berupa berbagai jenis materi tertulis atau rekaman, seperti laporan, surat, catatan, buku, artikel, rekaman audio atau video, arsip, atau data elektronik.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah prosedur atau pendekatan yang digunakan untuk mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Tujuan dari teknik analisis data adalah untuk mengidentifikasi pola, tren, hubungan, atau makna yang terkandung dalam data, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam terhadap topik penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang artinya proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik yakni, peran humas sebagai media pemberian informasi yang dilakukan baik secara *online* maupun *offline*, pemberian informasi melalui *online* dilakukan dengan menyebarluaskan segala informasi ke sosial media yang ada di Kanim Ngurah Rai baik berupa gambar, video, artikel, ataupun info grafis. Sedangkan penyebaran informasi melalui *offline* dilakukan dengan mengadakan seminar terkait peraturan- peraturan yang berlaku, menyebarkan brosur yang sudah dicetak sesuai kebutuhan Masyarakat, peran humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar atau apa yang diinginkan Masyarakat, peran humas

dalam menjaga citra positif instansi dikakukan dengan pengoptimalan media informasi melalui media sosial .Meluaskan kerja sama dari berbagai media, menerapkan kebijakan perusahaan dalam keterbukaan informasi menurut Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2. Dalam memberikan layanan informasi sudah pasti adanya kendala – kendala yang dialami , kesimpulan dari kendala yang dihadapi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dalam memberikan informasi keimigrasian adalah bahwa berbagai tantangan signifikan dapat menghambat efektivitas komunikasi. Kendala tersebut meliputi kompleksitas informasi yang sulit dipahami oleh masyarakat, persepsi masyarakat yang merasa lebih mengetahui informasi dari sumber tidak resmi, keterbatasan teknologi yang mempengaruhi penyebaran informasi, respons publik yang beragam yang memerlukan penyesuaian komunikasi, dan pengelolaan media sosial yang membutuhkan sumber daya dan waktu yang memadai. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan pendekatan strategis yang mencakup penyederhanaan bahasa teknis, edukasi masyarakat tentang sumber informasi yang dapat dipercaya, pemeliharaan teknologi secara rutin, adopsi pendekatan komunikasi inklusif, dan optimalisasi manajemen waktu serta alat

bantu dalam produksi konten. Dengan demikian, Humas dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

3. Dalam melaksanakan strategi komunikasi humas dalam memberikan layanan informasi keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menerapkan berbagai strategi komunikasi yang terencana dan terstruktur untuk menyampaikan informasi keimigrasian secara efektif kepada masyarakat. Strategi tersebut melibatkan merancang pesan yang jelas dan menarik, mengunggah konten di media sosial, memantau dan berinteraksi dengan publik, serta melakukan follow-up dan menerima *feedback* untuk perbaikan berkelanjutan. Tujuannya adalah memastikan bahwa informasi keimigrasian yang kompleks dapat disampaikan dengan cara yang mudah dipahami, akurat, dan tepat waktu, sehingga meningkatkan transparansi, responsibilitas, dan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat.

B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya peran humas dapat terus ditingkatkan dalam membangun citra yang positif bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai baik internal maupun eksternal lebih responsif

dan informatif terhadap isu-isu negatif yang dapat merusak citra negatif dimata perusahaan, tujuan pesan yang disampaikan lebih cenderung ke informasi mengenai persyaratan yang harus dilengkapi ketika mengajukan permohonan beserta inovasi gambar - gambar yang menarik.

2. Penggunaan media komunikasi humas yang sudah ada lebih ditingkatkan lagi dalam mengunggah konten berikan variasi berupa *hashtag*, *caption* yang menarik tetapi tetap memiliki unsur informasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Coronel, Carlos. Morris, Steven. (2016). *Database Systems: Design, Implementation, & Management*. Boston: Cengage Learning.
- Dozier, D. M. (2021). *The Role of Public Relations in the Management of Public Opinion*. *Journal of Public Relations Research*, Vol. 33, No. 1, pp 1-15.
- George, Jennifer M. Jones, Gareth R. (2022). *Contemporary Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Gomes. (2020). *Organisasi dan Manajemen: Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Ricky W. Moorhead, Gregory. (2021). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Boston: Cengage Learning
- Grunig, J. E. (2020). *Excellence in Public Relations: A Study of the Relationship Between Public Relations and Public Opinion*. *Journal of Public Relations Research*, Vol. 32, No. 2, pp 1–14.
- Hairunnisa. (2015). *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Holtzhausen, L., & Zeffass, A. (2022). *Public Relations and Public Opinion: A Study of the Relationship Between Public Relations and Public Opinion*. *Journal of Public Relations Research*, Vol. 34, No. 2, pp 1–15
- Jogiyanto. (2010). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Juhji. (2020). *Manajemen Kehumasan*. Jakarta: Penerbit Widina
- Kotler. Keller. (2016). *Marketing Management*. New York: Pearson Education.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.

- Kussanti, D.P. Leliana, Intan. (2018) *Efektifitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan*. PT Adira Dinamika Multifinance, Vol. 18, No. 2.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- O'Brien, James A. Marakas, George M. (2011). *Management Information Systems*. New York: McGraw-Hill Education.
- Ruslan. (2020). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saputra, Wahidin. (2018). *Public relation 2.0: Teori dan Praktik Public Relation Di Era Cyber*. Bekasi: Gramata Publishing
- Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom, Bey-Ling Sha (2021). *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. New York: Pearson Education.
- Smith, Ronald D. (2020). *Strategic Planning for Public Relations*. New York: Routledge
- Sugiyono. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Waymer. (2013). *Public Relations: A Strategic Approach*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wibowo. (2020). *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Wilcox, Dennis L. Glen T. Cameron, Reber, Bryan H. (2014). *Public Relations: Strategies and Tactics*. Harlow: Pearson Education.
- Zainal. (2013). *Peranan Humas Pemerintah Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zainal. (2015). *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: Erlangga