

**PERAN HUMAS DALAM MENYEDIAKAN LAYANAN
INFORMASI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Komang Sri Hari

NIM. 2215713212

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERAN HUMAS DALAM MENYEDIAKAN LAYANAN
INFORMASI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Komang Sri Hari

NIM. 2215713212

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *“Peran Humas dalam Menyediakan Layanan Informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar”*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Humas dalam menyediakan layanan informasi kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas berperan penting sebagai komunikator, fasilitator, mediator, dan edukator dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Peran tersebut diwujudkan melalui penyampaian informasi secara langsung maupun melalui media sosial resmi Kantor Imigrasi. Dengan adanya peran Humas, masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas, cepat, dan akurat terkait layanan keimigrasian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Humas memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi serta membangun citra positif Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Kata kunci: Humas, Layanan Informasi, Kantor Imigrasi.

ABSTRACT

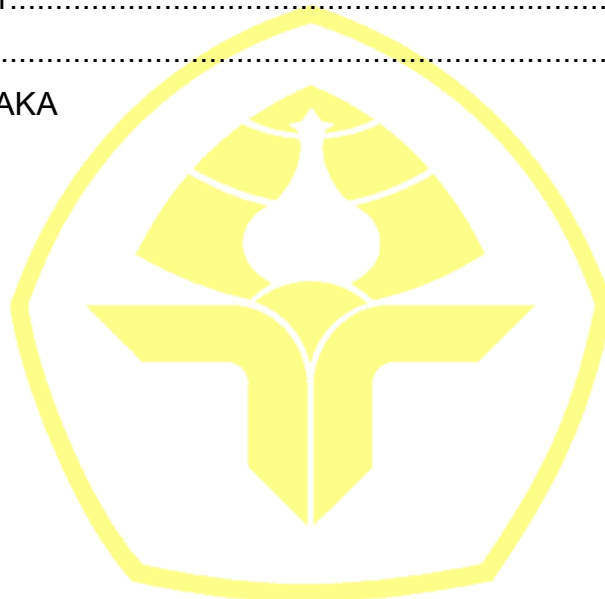
This research is entitled *“The Role of Public Relations in Providing Information Services at the Immigration Office Class I TPI Denpasar”*. The purpose of this study is to examine the role of Public Relations in delivering information services to the public at the Immigration Office Class I TPI Denpasar. This study employed a qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The findings show that Public Relations plays an essential role as a communicator, facilitator, mediator, and educator in providing information services to the public. This role is implemented through direct information delivery as well as through the official social media of the Immigration Office. With the involvement of Public Relations, the public can obtain clear, fast, and accurate information related to immigration services. This study concludes that Public Relations has a significant contribution to improving the quality of information services and building a positive image of the Immigration Office Class I TPI Denpasar.

Keywords: Public Relations, Information Services, Immigration Office.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
1. Lokasi Penelitian	12
2. Objek Penelitian	12
3. Data Penelitian	12
4. Metode Analisis Data	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Hubungan Masyarakat (HUMAS)	20
1. Pengertian Hubungan Masyarakat (HUMAS)	20
2. Fungsi Humas	22
3. Ruang Lingkup Humas	24
4. Peran Humas	25
B. Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Pemerintah	26
1. Pengertian Humas Dalam Pemerintah	26
2. Fungsi Humas Dalam Pemerintah	27
3. Tugas Humas Dalam Pemerintah	29
C. Layanan Informasi Keimigrasian	30
D. Bentuk - Bentuk Layanan Informasi	31

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Informasi .36	36
F. Tantangan Dalam Menyediakan Layanan Informasi39	39
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....43	43
A. Sejarah Perusahaan43	43
B. Bidang Usaha48	48
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....50	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....57	57
A. Kebijakan Perusahaan57	57
B. Analisis dan Interpretasi Data64	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN92	92
A. Simpulan.....92	92
B. Saran93	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komplain pengunjung yang tidak menerima balasan	7
Gambar 1. 2 Komplain pengunjung atas permintaan informasi	8
Gambar 3. 1 Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar	45
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar ..	51
Gambar 4. 1 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar Sebagai Juara Umum di Anugerah Humas Imigrasi Indonesia 2024	68
Gambar 4. 2 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar menggelar sosialisasi pembentukan desa binaan imigrasi	70
Gambar 4. 3 Screenshot konten edukasi Kanim Denpasar	72
Gambar 4. 4 screenshot konten edukasi Klasifikasi Visa	73
Gambar 4. 5 Screenshot konten edukasi	74
Gambar 4. 6 Konten Penolakan Gratifikasi	76
Gambar 4. 7 Jumat Berkah – Wujud Nyata Program Akselerasi	77
Gambar 4. 8 Screenshot Konten pengumuman	79
Gambar 4. 9 Screenshot Konten Berita	80
Gambar 4. 10 Screenshot Konten Ucapan	81
Gambar 4. 11 Screenshot Hasil Survei	82
Gambar 4. 12 Alur penyebaran informasi Humas melalui media sosial	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 1
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 2
- Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara Dengan Narasumber di Kanim
Denpasar
- Lampiran 4 : Interaksi Masyarakat Melalui Akun Media Sosial Imigrasi
Denpasar
- Lampiran 5 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman globalisasi dan keterbukaan informasi seperti sekarang, memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan mudah diakses menjadi hal yang sangat penting, baik bagi individu maupun organisasi. Perkembangan pesat teknologi informasi memungkinkan penyebaran informasi secara lebih cepat dan luas, yang membuat setiap orang terhubung lebih mudah, termasuk antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Layanan informasi tidak hanya sekedar menyampaikan data atau fakta, namun juga berperan penting dalam membangun citra dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Informasi yang jelas dan dapat dipercaya membantu publik memahami kebijakan, layanan, dan prosedur yang ada, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya akses terbuka terhadap informasi, masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan data yang mereka perlukan, yang pada gilirannya mendorong partisipasi mereka dalam kegiatan publik.

Bagi pemerintah, layanan informasi disebut juga layanan informasi publik berfungsi untuk mengurangi ketimpangan informasi

dan mencegah penyebaran rumor atau informasi yang salah. Dengan adanya layanan informasi publik, pemerintah dapat menyampaikan data, keputusan, dan kebijakan secara terbuka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan memberikan akses yang cepat dan mudah terhadap informasi yang relevan, pemerintah dapat mengurangi kemungkinan munculnya kesalahpahaman atau penyebaran informasi yang salah yang dapat merugikan masyarakat. Menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat membantu masyarakat untuk lebih memahami kebijakan pemerintah dan dampaknya, sekaligus memberi mereka ruang untuk memberikan masukan atau umpan balik terhadap kebijakan yang ada.

Selain itu, layanan informasi publik juga mendukung prinsip akuntabilitas, yang mengharuskan pemerintah untuk menjelaskan tindakan dan keputusan yang telah diambil kepada masyarakat. Dengan informasi yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dapat memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah, serta memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan sesuai dengan kepentingan mereka. Hal ini memberikan keyakinan bahwa pemerintah bertindak secara transparan dan bertanggung jawab, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan integritas lembaga di mata publik. Secara keseluruhan, layanan informasi publik menjadi kunci untuk membangun hubungan yang kuat dan saling percaya antara instansi

pemerintah dan masyarakat, serta berperan penting dalam mendukung pengelolaan pemerintahan yang baik dan efisien.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar adalah instansi pemerintah yang bertugas menangani berbagai urusan imigrasi di Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam menyediakan saluran komunikasi yang efektif guna mendorong partisipasi publik. Sebagai lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kantor imigrasi harus memiliki sistem komunikasi publik yang memadai untuk memastikan informasi mengenai kebijakan dan layanan keimigrasian dapat tersampaikan dengan jelas dan tepat. Hal ini juga memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan, bertanya, atau bahkan menyampaikan keluhan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam mendukung prinsip keterbukaan informasi, Kantor Imigrasi memiliki unit Humas yang berada di bawah Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM). Divisi ini berfungsi sebagai penghubung antara kantor imigrasi dan publik, khususnya dalam hal penyampaian informasi terkait layanan keimigrasian. Melalui keberadaan Humas di bawah TIKIM, Kantor Imigrasi berusaha untuk menyediakan akses informasi yang lebih transparan, cepat, dan akurat kepada masyarakat. Humas memainkan peran

penting dalam mengelola saluran komunikasi digital, seperti situs web resmi, media sosial, serta aplikasi yang digunakan untuk mempermudah proses informasi.

Humas, atau Hubungan Masyarakat, dalam Bahasa Inggris dikenal sebagai *Public Relations* (PR) merupakan bagian dari suatu organisasi yang bertugas menjaga dan membangun hubungan positif dengan publik. Menurut (Smith, 2020), humas didefinisikan sebagai praktik profesional yang fokus pada pengelolaan komunikasi antara organisasi dengan masyarakatnya. (Cameron, 2021), menjelaskan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang bertanggung jawab dalam merancang serta melaksanakan program komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi persepsi dan perilaku publik terhadap organisasi.

Hubungan Masyarakat (Humas) adalah kegiatan yang berfokus pada pengelolaan penyampaian informasi antara individu atau organisasi dengan masyarakat. Sebagai profesi, humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi, memberikan edukasi, meyakinkan, serta menarik minat masyarakat terhadap suatu hal, sekaligus membantu masyarakat memahami dan menerima suatu situasi. Di Indonesia, keberadaan humas mulai dikenal pada tahun 1950-an, dengan tugas utamanya menjelaskan peran dan fungsi berbagai kementerian, lembaga, badan, dan institusi lainnya.

Humas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang diterima oleh masyarakat seputar kebijakan, prosedur, dan layanan keimigrasian dapat dipahami dengan jelas. Mereka juga berperan dalam memastikan bahwa kanal komunikasi digital berfungsi dengan baik dan siap menanggapi pertanyaan atau keluhan dari publik. Dalam hal ini, Humas berperan aktif dalam merancang strategi komunikasi yang tidak hanya menjawab kebutuhan informasi masyarakat, tetapi juga memperhatikan aspek keamanan data pribadi yang sensitif.

Layanan informasi yang diberikan tidak hanya terbatas pada penjelasan prosedur administratif, tetapi juga mencakup informasi terkini mengenai kebijakan pemerintah terkait imigrasi, yang bisa berubah dari waktu ke waktu. Dengan adanya Humas, Kantor Imigrasi dapat menjawab tantangan untuk terus menyediakan layanan yang responsif dan tepat waktu, serta memastikan bahwa publik selalu mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru. Ini sekaligus menunjukkan komitmen Kantor Imigrasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan yang baik dengan masyarakat.

Namun, meskipun telah menyediakan berbagai akses tersebut, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait permintaan informasi. Keluhan sering muncul ketika informasi yang disediakan secara terbuka melalui platform daring dianggap kurang memadai

atau tidak cukup rinci untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keterbatasan detail pada informasi yang disampaikan dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpuasan, terutama bagi mereka yang memerlukan penjelasan lebih lengkap mengenai prosedur atau layanan tertentu. Ketidakpuasan ini muncul akibat adanya sejumlah kendala yang dihadapi, mulai dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan paspor yang dianggap subjektif. Pengalaman ini menyoroti pentingnya perbaikan sistem dan prosedur dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pembuatan dokumen penting seperti paspor. Situasi ini kemungkinan disebabkan oleh tingginya volume permintaan informasi yang diterima dalam satu hari selama jam operasional. Salah satu contoh keluhan dapat dilihat melalui ulasan yang diunggah oleh seorang pengunjung Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar di platform *Google Review*, di mana pengunjung tersebut mengungkapkan pengalaman atau pendapatnya terkait layanan yang diberikan oleh kantor imigrasi tersebut.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 1. 1 Komplain pengunjung yang tidak menerima balasan

Sumber : Google Riview Kantor Imigrasi Denpasar

Ketidakpuasan ini muncul akibat adanya sejumlah kendala yang dihadapi, mulai dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan paspor yang dianggap subjektif. Pengalaman ini menyoroti pentingnya perbaikan sistem dan prosedur dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pembuatan dokumen penting seperti paspor. Situasi ini kemungkinan disebabkan oleh tingginya volume permintaan informasi yang diterima dalam satu hari selama jam operasional.



Gambar 1. 2 Komplain pengunjung atas permintaan informasi

Sumber : Google Riview Kantor Imigrasi Denpasar

Komentar yang ditemukan pada halaman google terkait dengan layanan pembuatan paspor mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan menjadi salah satu pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna lain, terbukti dengan adanya 2 balasan dan 49 tanda suka. Analisis terhadap komentar ini bertujuan untuk memahami kebutuhan pengguna terkait informasi mengenai pembuatan paspor.

Pihak humas secara rutin memantau jumlah permintaan dari masyarakat yang ingin mendapatkan informasi. Untuk mempermudah proses ini, Humas Imigrasi Denpasar telah memiliki aplikasi survei khusus yang digunakan untuk memantau data pemohon. Tingginya permintaan informasi dari masyarakat melalui media sosial yang telah disediakan membuat Kantor Imigrasi Denpasar memerlukan respon cepat dari pihak humas. Selain itu, kualitas pelayanan humas perlu terus ditingkatkan untuk mendukung kinerja yang lebih optimal. Dalam proses menangani permintaan informasi terkait layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, terdapat sejumlah tantangan yang menghambat

efektivitas penyampaian informasi. Salah satu kendala utamanya adalah kerumitan aturan dan prosedur keimigrasian, yang terkadang berubah-ubah, sehingga menyulitkan proses komunikasi dengan masyarakat.

Humas perlu memastikan bahwa mereka benar-benar memahami semua aturan yang berlaku agar dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat. Selain itu, humas juga bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan media dan memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada publik sesuai dengan fakta dan disampaikan tepat waktu. Namun, hal ini tidak selalu mudah, terutama dalam situasi yang dipenuhi spekulasi atau ketidakpastian. Di Kantor Imigrasi Denpasar, humas sering menghadapi tekanan dari berbagai pihak, seperti pemerintah, perusahaan, atau kelompok tertentu, yang mungkin menginginkan informasi disampaikan dengan cara yang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan atau harapan masyarakat.

Sekecil apapun permintaan informasi dari masyarakat harus dianggap penting karena hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi dengan mudah, tepat, dan akurat. Memberikan informasi yang jelas dan benar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga imigrasi. Dengan humas yang proaktif dan responsif, instansi dapat

memastikan bahwa kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PERAN HUMAS DALAM MENYEDIKAKAN LAYANAN INFORMASI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DENPASAR.”**

B. Pokok Masalah

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

1. Bagaimana peran humas dalam menyediakan layanan informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar?
2. Apa saja kendala Humas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pokok masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui peran humas dalam menyediakan layanan informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dan cara mengatasinya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu.

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini membantu mahasiswa mengasah kemampuan analisis, penelitian, dan pemecahan masalah, terutama dalam memahami peran humas dalam menyediakan layanan informasi keimigrasian.
 - b. Mahasiswa mendapatkan wawasan yang mendalam tentang praktik humas di dunia kerja, khususnya di lingkungan pemerintahan seperti kantor imigrasi.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Hasil penelitian ini dapat menambah keilmuan di bidang komunikasi dan hubungan masyarakat, yang dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan dosen lainnya.
 - b. Penelitian yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja, terutama di sektor pemerintahan, dapat meningkatkan reputasi Politeknik Negeri Bali sebagai lembaga pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan kompeten.
3. Bagi Instansi
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif untuk meningkatkan efektivitas peran humas dalam menyediakan layanan informasi bagi masyarakat.

- b. Penelitian ini membantu kantor imigrasi memahami kendala dalam komunikasi publik serta memberikan solusi untuk mengoptimalkan sistem informasi dan layanan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang berlokasi di Jl. Panjaitan No.3, Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judulnya penelitian ini akan memfokuskan pada Peran Humas Dalam Menyediakan Layanan Informasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. (Ahmad et al., 2021) Penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia secara mendalam. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara komprehensif tanpa menggunakan analisis statistik yang kompleks. Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena melalui pengumpulan data kualitatif seperti wawancara, observasi, dan analisis

dokumen. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif biasanya berfokus pada fenomena atau pertanyaan penelitian tertentu secara spesifik. Dalam konteks ini, peneliti cenderung membatasi pengumpulan data hanya pada aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian mereka.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui metode seperti observasi, wawancara, atau survei. Data ini belum diproses atau diinterpretasikan oleh pihak lain, sehingga memiliki keaslian dan keakuratan yang tinggi (Rahmawati & Setiawan, 2021). Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah bagian Humas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2020) Data sekunder adalah data yang didapat secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapat data yang sudah jadi, misalnya buku-buku, data-data yang diperoleh dari internet.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan melakukan pengamatan secara sistematis dan mendalam terhadap fenomena yang diamati langsung. Menurut (Riyanto et al., 2020) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian, observasi bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai perilaku, interaksi, atau situasi tertentu tanpa adanya intervensi atau pengaruh dari peneliti.

Terdapat beberapa jenis observasi, di antaranya observasi partisipatif dan observasi non-partisipatif. Dalam observasi partisipatif, peneliti ikut serta dalam aktivitas yang diamati, sehingga dapat memahami konteks secara lebih mendalam. Sementara itu, dalam observasi non-partisipatif, peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung dengan subjek. Selain itu, observasi juga dapat

bersifat terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan atau kategori yang telah ditentukan sebelumnya, atau tidak terstruktur, yang lebih fleksibel dan terbuka terhadap data yang ditemukan di lapangan.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2020) Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti sebagai pewawancara dan subjek penelitian, seperti responden atau narasumber. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam terkait topik penelitian. Wawancara ini dapat dilakukan secara langsung, melalui telepon, atau menggunakan media komunikasi digital seperti konferensi video.

Terdapat beberapa jenis wawancara yang umum digunakan, yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur menggunakan daftar pertanyaan yang sudah ditetapkan sebelumnya dan bersifat kaku, sementara wawancara semi-terstruktur memberikan fleksibilitas bagi pewawancara untuk menggali jawaban lebih lanjut berdasarkan respons yang diberikan. Sementara itu, wawancara tidak terstruktur bersifat bebas dan menyerupai percakapan alami, memungkinkan

eksplorasi yang lebih luas terhadap sudut pandang responden.

Keberhasilan wawancara sangat bergantung pada keterampilan pewawancara dalam membangun suasana yang nyaman dan menggali informasi yang dibutuhkan. Pewawancara harus memiliki kemampuan mendengarkan dengan baik, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan menjaga objektivitas dalam proses wawancara. Selain itu, pencatatan atau perekaman wawancara juga penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis secara akurat dan mendalam. Dengan metode yang tepat, wawancara dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai suatu fenomena.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka, atau kajian literatur, merupakan metode penelitian yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Menurut (Sugiyono, 2021), studi pustaka berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang, serta digunakan untuk memahami situasi sosial yang diteliti. Sementara itu, (Nasir, 2021) mendefinisikan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data melalui penelaahan

buku, literatur, catatan, dan laporan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Manfaat utama dari studi pustaka adalah membantu peneliti memahami batasan permasalahan, mengetahui teori-teori terkait, dan menentukan metode penelitian yang tepat. Melalui kajian literatur, peneliti dapat menilai hasil penelitian sejenis, mencegah duplikasi penelitian yang kurang bermanfaat, serta menginterpretasikan hasil penelitian dengan lebih baik. Sumber-sumber studi pustaka meliputi jurnal penelitian, laporan hasil penelitian, abstrak, buku, surat kabar, majalah, dan internet.

4. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2020) Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang memanfaatkan dokumen atau bahan tertulis sebagai sumber informasi. Dokumen ini bisa berupa berbagai jenis materi tertulis atau rekaman, seperti laporan, surat, catatan, buku, artikel, rekaman audio atau video, arsip, maupun data elektronik.

Dalam penelitian, dokumentasi sering digunakan sebagai sumber data sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan sebelumnya dan dapat dianalisis kembali. Misalnya, dalam penelitian sejarah, dokumen seperti surat,

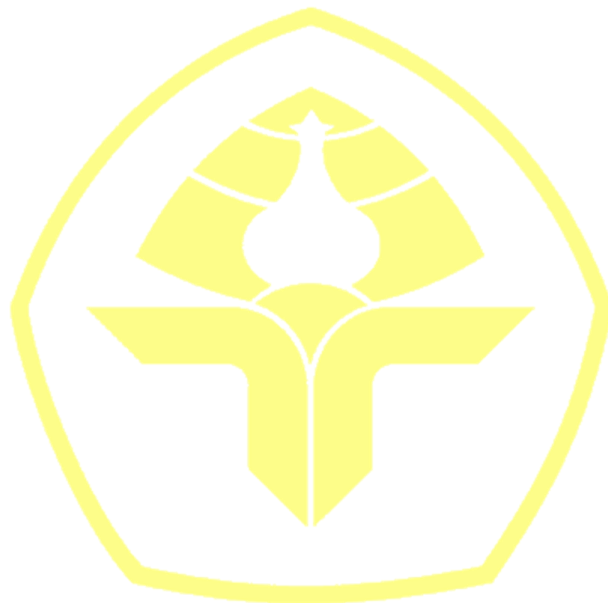
arsip pemerintah, atau artikel lama menjadi referensi utama dalam memahami suatu peristiwa. Selain itu, dalam dunia bisnis, dokumentasi yang baik memastikan bahwa semua prosedur, kebijakan, dan keputusan perusahaan terdokumentasi dengan jelas, sehingga dapat digunakan untuk evaluasi atau keperluan hukum.

4. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2022) teknik analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, mengorganisasikan data ke dalam kategori, mendeskripsikan data ke dalam unit-unit, serta mengorganisasikan data ke dalam pola. Dalam penelitian kualitatif, analisis data melibatkan langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis yang umum digunakan mencakup analisis domain, taksonomi, komponensial, dan tema kultural. Proses ini bertujuan untuk mengungkap pola, tren, hubungan, atau makna yang terkandung dalam data, sehingga dapat memberikan wawasan mendalam terkait topik yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang melibatkan proses sistematis untuk mencari, menyusun, dan memahami data yang diperoleh. Data tersebut

biasanya berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau sumber-sumber lain yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan temuan secara lebih komprehensif, menjelaskan fenomena yang diamati, dan menghasilkan kesimpulan yang mendalam sesuai dengan fokus penelitian.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi keimigrasian secara akurat melalui media daring dan luring, membangun citra positif lembaga, serta menjalin hubungan baik dengan media massa. Inovasi konten media sosial yang terstruktur juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi.

Dalam pelaksanaannya, Humas menghadapi beberapa kendala, seperti perbedaan pemahaman masyarakat terhadap istilah teknis, keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta tingginya ekspektasi publik terhadap kecepatan dan detail informasi. Untuk mengatasi hal tersebut, Humas melakukan penyederhanaan bahasa, mengoptimalkan media sosial, memberikan edukasi digital kepada masyarakat, serta meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan dan penggunaan sistem digital untuk pengelolaan konten yang lebih efisien.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

- a. Disarankan untuk terus memperkuat kapasitas sumber daya manusia di bidang kehumasan, khususnya dalam hal keterampilan komunikasi digital dan manajemen konten.
- b. Perlu memperluas jaringan kerja sama dengan media lokal dan komunitas untuk menjangkau masyarakat yang belum terkoneksi secara digital.
- c. Sebaiknya mengajukan usulan anggaran khusus untuk penguatan program sosialisasi langsung yang menjangkau daerah-daerah yang kurang akses informasi.
- d. Mengembangkan sistem pelayanan informasi terpadu berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas.

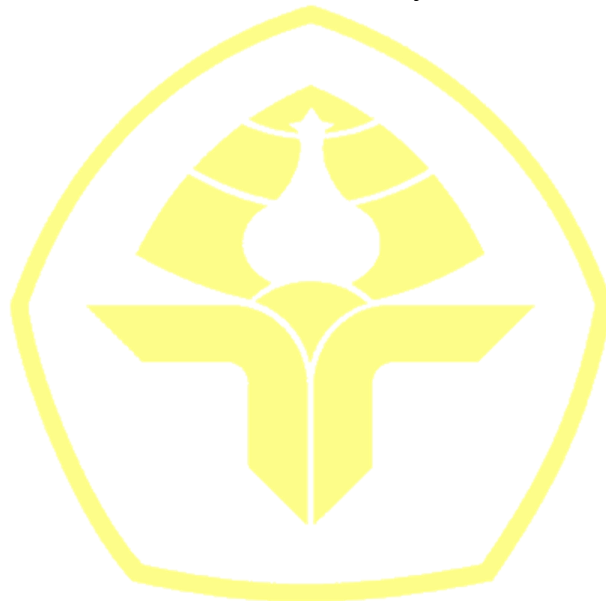
2. Bagi Masyarakat

- a. Diharapkan masyarakat aktif memanfaatkan kanal resmi Kantor Imigrasi untuk mendapatkan informasi, serta tidak ragu untuk bertanya langsung kepada petugas bila mengalami kesulitan.

- b. Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan literasi digital guna mempermudah akses terhadap informasi layanan publik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk kajian lebih lanjut mengenai efektivitas media digital dalam pelayanan publik, atau perbandingan strategi humas antar instansi pemerintahan dalam konteks layanan informasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Budi, Sari, & Dewi. (2021). Penerapan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Studi Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10, 123–135. <https://doi.org/10.1234/jpi.v10i2.5678>
- Cameron, W. (2021). *Public relations: Strategies and tactics*.
- Castles, S., & Miller, M. J. (2020). *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*. Guilford Press.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (2021). *No Title*. Pearson Education.
- Hariyanti. (2021). *Kesenjangan Digital dan Dampaknya terhadap Akses Informasi di Pedesaan*.
- Hollifield, J. F., Martin, P., & Orrenius, P. (2021). *Talking Across Disciplines. Migration Theory*.
- Husaini, H. (2024). Peran Humas dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*.
- Kriyantono, R. (2021). *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah*. Kencana.
- Machrifajati, A. I. (2024). Peranan Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik. *Journal of Mandalika Literature*, 5.
- Nasir, M. (2021). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, N. (2021). Model Layanan Informasi dalam Era Digital. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*.
- Rahman, A., & Pratiwi, D. (2020). *Mengatasi Information Overload: Strategi Verifikasi dan Kurasi Konten*.
- Rahmawati, & Setiawan. (2021). Pemanfaatan Data Primer dalam Penelitian Sosial: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Penelitian Sosial*, 15, 210–225.
- Rasyadi, A. (2021). *Transformasi Digital dalam Layanan Informasi: Integrasi Big Data, AI, dan UX Design*.

Riyanto, Hatmawan, S., & Andhita, A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen.*

Ruslan, R. (2021). *Ruang Lingkup Humas.*

Shufiatuddin, S. R. A., & Tazkiyah, I. (2023). Konsep Humas, Manajemen Humas, Fungsi Manajemen Humas, dan Kepemimpinan Humas di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan.*

Smith, J. (2020). *Public relations: Strategies and practices.*

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif.* ALFABETA.

Sugiyono. (2021). *etode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung. ALFABETA.

Sulistyo, B., & Rahmawati, S. (2021). *Dinamika Regulasi dalam Layanan Informasi: Antara Kepatuhan dan Inovasi.*

Sutanto. (2021). *Transformasi Digital dalam Layanan Informasi: Tantangan dan Peluang.*

Suwandi. (2022). Humas Pemerintah dan Fungsi Komunikasi Publik. *Jurnal Komunikasi Publik, Volume 6, 45–58.*

Widodo, A., Santoso, B., & Lestari, M. (2020). *Personalisasi vs Privasi: Tantangan dalam Layanan Informasi Digital.*

Wijaya, R., & Nugroho, T. (2022).). *Keamanan Data dalam Era Digital: Tantangan dan Solusi.*

Windura, S. (2022). *Strategi Efektif dalam Layanan Informasi: Personalisasi Konten dan Multi-Channel Delivery.*

Yanti, A. V. (2022). *Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Membangun Brand Awareness Program Internasional.*