

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia *Public Relations* lebih dikenal dengan Humas atau Hubungan Masyarakat. Peranan Humas bagi sebuah lembaga menempati posisi yang penting dalam mengkomunikasikan program kerja sebuah lembaga kepada publik. Namun sayangnya, hampir kebanyakan lembaga yang ingin berkembang belum bisa memaksimalkan peranan Humas. Humas masih dianggap sebagai penyampai informasi kebutuhan antar lembaga atau sebagai pengantar surat saja. (Priandono, 2019) Hubungan Masyarakat (Humas) sebagai bagian dari manajemen memiliki fungsi dan peran penting dalam sebuah lembaga baik pemerintah maupun swasta. Kontribusi dan peran Humas turut menentukan keberhasilan lembaga dalam mencapai visi, misi dan tujuan.

Menurut Effendi, dalam (Yuriawan, 2020) Humas atau *Public Relations* merupakan kegiatan komunikasi dua arah secara timbal balik *events* (kegiatan-kegiatan), kampanye, dan program-program. Dalam mempertahankan citra lembaga yang telah diraih, diperlukan sebuah strategi komunikasi yang dilakukan Humas pada dasarnya berkenaan dengan bagaimana Humas tersebut menyampaikan pesan kepada khalayak institusi secara efektif. Dalam hal ini Humas harus mampu menjalankan fungsi mediasi dan publisitasi.

Zona Integritas (ZI) dilingkungan Kementerian Hukum dan HAM adalah predikat yang diberikan yang diberikan kepada Kementerian Hukum dan HAM yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui

reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas publik. Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada satuan kerja yang memenuhi sebagian besar program manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Kemudian menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang di berikan Satker yang memenuhi sebagian besar program manajemen perubahan, Penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja dan penguatan kualitas pelayanan publik. (RI, 2018)

Di dalam Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.03-PR.07.04 Tahun 1991, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari merupakan salah satu pusat pelayanan publik keimigrasian dibawah wilayah kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Sulawesi Tenggara, dalam tugas dan fungsinya memiliki cakupan wilayah kerja sebanyak delapan kabupaten dan satu kota. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari beralamat Jl. Ahmad Yani No. 101 Kelurahan Bonggoeya Wua-wua, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. KANIM Kendari memiliki beberapa departemen yang terdiri dari Sub bagian dan empat Seksi, yaitu Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Seksi Status Keimigrasian, Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Dari observasi awal yang peneliti lakukan, Kantor Imigrasi kelas I TPI Kendari yang saat ini dalam proses membangun predikat Zona Integritas (ZI) menuju WBK/WBBM, semakin membenahi kualitas pelayanan pada masyarakat

seperti banyaknya program-program kerja unggulan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Paspor seperti, Ikeni Salto (Sampai Langsung Poto), Ikeni Sapa (Siap Antar Paspor Anda), Ikeni Lapak (Layanan Paspor Antara Kota/Kabupaten, Lako Ikeni (Layanan Kolektif Imigrasi Kendari), Si Langsing (Sistem Informasi Pelaporan Orang Asing), kemudian pelayanan Paspor berbasis *online* yaitu aplikasi M paspor, dokumentasi terhadap program-program kerja unggulan kemudian dipublikasikan ke sosial media (*Instagram, Facebook, Twitter*), survei melalui *Website* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sarana dan prasana, dan juga pembuatan banner dan spanduk Zona Integritas kemudian dipasang keseluruh kawasan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari.

Berdasarkan pemaparan di atas, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari sangat membutuhkan kontribusi dan peran Humas untuk menjalankan rencana aksi dan rencana kerja. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi *Public Relations* Dalam Mewujudkan Zona Integritas (ZI) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari**”.

1.2 Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi yang dilakukan oleh Humas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari berupa program kerja unggulan dan kegiatan-kegiatan lainnya yang sifatnya untuk mewujudkan predikat Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

1.3 Rumusan Masalah

- 1.3.1 Bagaimanakah strategi *Public Relations* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam mewujudkan Zona Integritas (ZI)?
- 1.3.2 Apa faktor penghambat dan pendukung *Public Relations* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam mewujudkan Zona Integritas (ZI)?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1.4.1 Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam mewujudkan Zona Integritas (ZI).
- 1.4.2 Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam mewujudkan Zona Integritas (ZI) .

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Secara Teoritis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang *Public Relations* terutama bagi mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

1.5.2 Secara Praktis

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang *Public Relations* dalam rangka penerapan ilmu selama masa perkuliahan.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan bagi Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dalam membantu mewujudkan Zona Integritas (ZI) menuju WBK/WBBM.
3. Sebagai tambahan referensi bagi instansi terkait, khususnya yang berhubungan dengan strategi *Public Relations* dalam mewujudkan Zona Integritas (ZI).

1.6 Definisi Operasional

Adapun beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.6.1 Strategi adalah langkah-langkah program yang telah di rencanakan sedemikian rupa kemudian di jalankan untuk mencapai tujuan visi/misi yang diinginkan perusahaan.
- 1.6.2 *Public Relations* adalah kegiatan yang membangun komunikasi terhadap program kerja yang sifatnya timbal balik antara lembaga/perusahaan dengan publiknya.
- 1.6.3 Zona Integritas adalah sebuah predikat yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 1.6.4 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari merupakan salah satu pusat pelayanan publik keimigrasian dibawah wilayah kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Sulawesi Tenggara.