

**KONSTRUKSI CITRA KANTOR IMIGRASI KOTA  
PALEMBANG DI MATA MASYARAKAT**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

**OLEH:  
Vici Pira Maulinda  
1730701155**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
TAHUN 1442H/2021 M**

## NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Bapak Dekan Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik,  
UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

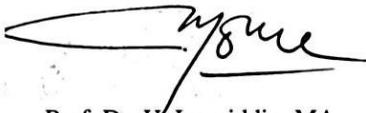
*Assalammu'alaikum Wr.Wb*

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa Skripsi sdr. Vici Pira Maulinda yang berjudul "**Kontruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang ( Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang)**" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang. Demikian, terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr.Wb*

Palembang, 23 Juli 2021

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Izomiddin, MA

NIP. 196206201988031001

Pembimbing II,



Badarudin Azarkasyi, MM

NIDN. 202606402

## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Vici Pira Maulinda  
NIM : 1730701155  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Kontruksi Citra Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat

Telah dimunaqosahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada:

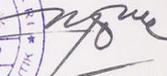
Hari / Tanggal : Kamis, 12 Agustus 2021  
Tempat : Via Zoom Meeting

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi.



Palembang, 06 September 2021

BEKAN

  
Prof. Dr. H. Izomiddin, MA  
NIP. 196206201988031001

### TIM PENGUJI

KETUA



Ainur Ropik, M.Si

NIP. 197906192007101005

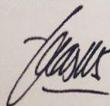
SEKRETARIS



Reza Aprianti, M.A

NIP. 198502232011012004

PENGUJI I



Eraskaita Ginting M. I.Kom

NIP. 198605192019032014

PENGUJI II



Sepriadi Saputra, M.I.Kom

NIP. 199209112019031015

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vici Pira Maulinda  
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 2 Juli 1999  
NIM : 1730701155  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Kontruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang ( Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interprestasi, pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar kademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 22 Juli 2021



**Vici Pira Maulinda**

**NIM. 1730701155**

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Teruslah Berbuat Baik Kepada Orang Lain Walaupun Dia Sering Menyakitimu.”

### **SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :**

1. Terimakasih kepada Allah SWT, atas nikmat hidup yang sudah diberikan kepada saya, atas kesehatan dan kekuatan yang sudah diberikan. Saya bersyukur untuk setiap berkah dan karunia, bahkan doa-doa yang sudah engkau jawab ya Robb;
2. Kedua orang tuaku, yang tak hentinya mendo'akan ku untuk menjadi orang yang tidak mudah menyerah dan selalu tegar untuk menjalankan kehidupan;
3. Saudara/i ku serta keluarga lainnya;
4. Duwi,Laudzag,Elsa,Jella,Ichi,Tiwi,Sundari,Tria,Maudy,Serli,Abang,ilham,adji,doni dan teman-teman seperjuangan, terimakasih untuk waktu dan support yang selalu kalian berikan selama penggarapan skripsi ini;
5. Dosen dan seluruh staff FISIP UIN Raden Fatah Palembang.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul” Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat (Studi kantor imigrasi kelas 1 palembang). Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data primer dari penelitian melalui wawancara dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang bersangkutan, dan publik. Sumber data sekunder ialah berupa dokumen resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, jurnal dan buku-buku. Teori yang digunkan ialah Teori menurut Frank Jefkins Stimulus Rangsangan, Persepsi, Kognisi, Motivasi, Sikap, Respon Perilaku, teori ini menjelaskan bahwa Kesan seseorang tentang suatu nilai sesuai dengan pengetahuan dan pengalamannya. Hasil dari penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan perbaikan di mata publik dengan melakukan meningkatkan kinerjanya dengan menciptakan program-program yang baru yakni pegawai yang professional serta meningkatkan sistem pelayanan yang baru untuk konstruksi citranya yaitu dengan pelayanan paspor simpatik ini menjadikan keunggulan untuk masyarakat karena layanan simpatik untuk masyarakat yang tidak mengerti pemakaian teknologi di zaman sekarang program ini dinilai positif, dan imigrasi membuat program baru lagi yaitu eazy paspor layanan untuk instansi yang ingin membuat paspor bisa langsung mendaftarkan kepada pihak imigrasi serta dalam meningkatkan citra positif dengan adanya peningkatan sistem pelayanan yang diberikan dan menjaga komunikasi serta melakukan kerjasama yang baik. Kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 palembang baik di mata publik dengan adanya survey setiap bulannya dari masyarakat dan tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat pada tahun 2020 hingga sekarang.

**Kata Kunci** :Konstruksi,Citra,Imigrasi,Publik

## **ABSTRACT**

*This research is entitled “Image Construction of Palembang Immigration Office in the Public Eyes (Palembang Class 1 Immigration Office Study). The purpose of this research is to find out the Image Construction of the Palembang Immigration Office in the Public Eyes of the Class 1 Palembang Immigration Office. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are by observation, interviews, and documentation. The primary data source from the research was through interviews with the relevant Palembang 1st Class Immigration Office employees, and the public. Secondary data sources are in the form of official documents from the Palembang Class 1 Immigration Office, journals and books. The theory used is the theory according to Frank Jefkins Stimulus Stimulus, Perception, Cognition, Motivation, Attitude, Behavioral Response, this theory explains that a person's impression of a value is in accordance with his knowledge and experience. The result of the research is that the Class 1 Palembang Immigration Office made improvements in the eyes of the public by improving its performance by creating new programs, namely professional employees and improving a new service system for image construction, namely with this sympathetic passport service which makes it an advantage for the community because of the service. sympathetic to people who do not understand the use of technology in today's era, this program is considered positive, and immigration has created a new program again, namely easy passport service for agencies that want to make passports, can directly register with immigration and improve a positive image with the improvement of the service system provided and maintain good communication and cooperation. The conclusion is that the Class 1 Palembang Immigration Office is good in the eyes of the public with a monthly survey from the public and no more complaints from the public in 2020 until now.*

*Keywords: Construction, Image, Immigration, Public*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat, karunia dan hidayahnyalah saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan judul “Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Di Mata Publik”. Dalam skripsi ini dibahas tentang konstruksi citra Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesaranya kepada:

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.Si, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
2. Prof. Dr. Izomiddin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang, sekaligus Dosen Pembimbing I;
3. Dr. Yenrizal, M. Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang;

4. Ainur Ropik, M. Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang;
5. Kun Budianto, M. Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang;
6. Reza Aprianti, M.A Selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi;
7. Bapak Badarudin, Azarkasyi, SE.MM selaku Dosen Pembimbing II;
8. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan banyak ilmu selama proses perkuliahan;
9. Staf/Pegawai Administrasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang, yang telah membantu selama proses perkuliahan;
10. Orang tua, saudara, serta keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan, do'a, semangat serta perhatian kepada saya;
11. Almamater dan teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang;
12. Jaka Saputra Selaku Kepala Kepegawaian Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang yang telah bersedia sebagai narasumber;
13. Eka Puryanti Selaku Kepala Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang yang telah bersedia sebagai narasumber;
14. Saripuddin Selaku Pegawai Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang yang telah bersedia sebagai narasumber;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan terdapat hal-hal yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari

semua penyusunan skripsi ini, dan penulis juga berharap agar skripsi ini dapat dijadikan referensi serta memberikan manfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Palembang, 8 Juni 2021

**Vici Pira Maulinda**  
NIM 1730701155

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Kerangka Teori.....	13
G. Metodologi Penelitian.....	27
1. Pendekatan/Metode Penelitian.....	27
2. Data dan Sumber Data.....	28
3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
4. Lokasi Penelitian.....	30
5. Teknik Analisis Data.....	30
H. Sistematika Penulisan Laporan.....	32

### BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN YANG RELEVAN

A. Konstruksi.....	34
1. Pengertian Konstruksi.....	34
2. Faktor mempengaruhi konstruksi.....	41
3. Strategi media massa dalam konstruksi.....	42
B. Citra.....	43
1. Pengertian citra.....	43
2. Fungsi humas menurut Edward.....	47

### BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	50
B. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	51
C. Visi & Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	54
D. Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang....	55

E. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.. 59

**BAB IV HASIL & PEMBAHASAN**

A. Hasil dan Pembahasan..... 60

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 85

B. Saran ..... 86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Informan .....	28
--------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi gedung Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang.....	50
Gambar 2. Dokumentasi sarana dan prasarana Imigrasi Palembang ..	65
Gambar 3. Dokumentasi kegiatan promosi Imigrasi Palembang.....	69
Gambar 4. Dokumentasi wawancara dengan pegawai Imigrasi Palembang .....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah Negara yang mempunyai luas wilayah yang sangat besar sehingga banyak Negara yang ingin melakukan persinggahan di Indonesia dan banyaknya akses yang keluar masuk yaitu orang asing yang ingin masuk ke wilayah Indonesia berkewajiban harus mengikuti prosedur imigrasi yang telah di tetapkan peraturannya dengan banyaknya orang yang keluar masuk wilayah Indonesia maka imigrasi harus melakukan konstruksi citranya yang baik di mata publik.

Pengertian konstruksi ialah rancangan yaitu generalisasi dari kejadian yang unik, bisa di pahami dan di ukur dan di maksudkan konstruksi merupakan pembuatan, rancangan, penyusunan, membangun, kegiatan sarana prasarana dalam wujud dalam menciptakan citra. (Daryanto, 2016: 253)

Citra adalah gambaran, pandangan, kesan dari publik berhubungan instansi atau kesan yang berencana dibikin oleh sesuatu objek atau instansi. Citra ialah aset yang sangat penting untuk instansi dan harus terus dibangun serta di pelihara dengan adanya citra, sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat pada instansi hal pada citra terdapat suatu hal pengelola informasi yang dituju dalam meciptakan citra pada suatu instansi.

Dalam suatu instansi memiliki tujuan yang sama untuk membangun citra, pembentukan citra membutuhkan waktu yang panjang dan tidak singkat. Dengan adanya komunikasi dan keterbukaan kepada masyarakat, lembaga sebuah instansi memerlukan manajemen humas untuk membangun citra positif harus selalu ada dan terus

dibangun untuk mempengaruhi pandangan masyarakat dalam suatu instansi (Risman,2018:27).Instansi harus mempunyai citra positif agar bisa diterima pada masyarakat karena instansi bekerja untuk masyarakat maka dari itu instansi membangun citra yang baik untuk menjaga kepercayaan masyarakat, karena sangat berpengaruh dalam reputasi instansi kalau citra instansi buruk maka sulit bagi instansi maka sulit membangun kepercayaan masyarakat tersebut.

Citra sangat penting untuk wadah yang ada di lingkungan instansi karena citra sangat berpengaruh untuk instansi dengan adanya citra yang positif akan menarik perhatian masyarakat. Memandang pentingnya citra bagi instansi adanya di perlukan sebetulnya konstruksi kata lain diperlukan gerakan untuk membangun sebuah citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang untuk memperoleh keyakinan di hati masyarakat dalam arti bahwa membangun citra upaya yang dilakukan dalam tujuan guna memandu komponen pembawaaan sampai terbentuk dalam suatu kegiatan hasil yang lebih bagus dan paling dalam mengembangkan citra instansi.(Effendi, 2017:264)

Untuk menegakkan citra yang positif, maka organisasi atau instansi wajib memenuhi beraneka macam bentuk supaya citra yang dihasilkan dari publik benar-benar citra yang positif. Dalam organisasi, instansi dan perusahaan mempunyai tujuan sama dalam membangun citra yakni citra yang positif dalam lembaga juga pemerintahan harus memerlukan manajemen untuk membangun citra positif. Komunikasi sangat berperan penting kepada cara dalam bentuk citra seseorang dengan publik pandangan suatu citra instansi dengan informasinya yang di terimanya . (Sujanto, 2019:119)

Konstruksi citra adalah bangunan yang menarik sebab tahapan bentuk dimana yang di bangun oleh instansi untuk memulihkan citranya.Kontruksi merupakan suatu kegiatan yang langsung dengan

sumber daya manusia untuk membangun suatu kegiatan sarana dan prasarana dan memperoleh nilai konstruksi dengan umum keunggulan yang positif di dalam usaha pendapatan hasil konstruksi yang positif di butuhkan citra untuk mendukung instansi.(Morisson, 2013:165)

Citra harus selalu terus dibangun menurut Zhang dan Shirley (Rosady,2012:126), hal yang terdapat dalam citra yaitu sikap dalam perusahaan saat mempertanggungjawabkan suatu masalah pada konsumen, dimensi citra terdapat *value*, mempertahankan nilai moral pada pegawai adalah suatu cara dalam peran membangun citra pada instansi, memberikan akses yang menarik dalam perusahaan agar mudah diakses, sehingga keramahan karyawan menjadi personal.(Sujanto, 2019:121)

Pada hukum keimigrasian setiap masyarakat ingin melaksanakan perantauan ke negara mengharuskan mempunyai dokumen perantauan untuk menerbitkan terhadap negara salah satunya adalah paspor, pasporialah dokumen diterbitkan dengan pemerintahan negara republik indonesia untuk penduduk negara indonesia melaksanakan perantauan antara negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu dan biasanya dibutuhkan pada perantauan internasional bisa di tunjukkan untuk melintasi pal batasan suatu Negara.

Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jenderal Imigrasi ialah instansi yang mengatur kehadiran Warga Negara Asing dengan menampilkan birokrasi serta program keimigrasian yang diinginkan bisa memfasilitasi perkembangan ekonomi serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kebiasaan yang dilakukan keimigrasian pertumbuhan fungsi sebagai “Penyedia Penyusunan Ketentraman publik” dalam hal ini dapat dibuat pada strategi keimigrasian yang beranggaran kepada perkembangan ekonomi untuk pertumbuhan ketentraman publik. Masyarakat melihat citra dalam sesuatu melalui

informasi yang di terimanya dan citra harus selalu tetap di bangun dan memelihara.

Kantor Imigrasi Kelas I Palembang terus berusaha untuk dapat menciptakan citra yang baik. Mengingat fungsi utama kantor imigrasi kelas I Palembang adalah melayani masyarakat dalam surat perjalanan republik Indonesia karena citra yang baik akan mendukung persaingan instansi dalam jangka waktu menengah bahkan sampai jangka panjang. Oleh karena itu, instansi manapun berkewajiban membangun, serta menjaga citra baik. Dalam usaha untuk membangun citra instansi kantor Imigrasi kelas I Palembang perlu adanya citra positif yang dikembangkan untuk menarik publik yaitu dengan memberikan informasi untuk publik dengan menggunakan media massa dan meningkatkan sumber daya manusia serta pelayanan.

Permasalahan yang ada di Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang adalah Buruknya Pelayanan Paspor di Imigrasi Palembang, Bahwa urusan paspor masih bertele-tele dan masih adanya pungli di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang (kompasiana/2017). Berdasarkan uraian diatas bagaimana Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ingin membenahi kepercayaan pada masyarakat imigrasi harus membangun citra positif lainnya agar membangun kepercayaan publik terhadap imigrasi. Oleh karena itu, menarik untuk mengetahui konstruksi citra di Kantor Imigrasi Palembang. Sehingga penulis tertarik mencoba menganalisis dengan judul **“KONSTRUKSI CITRA KANTOR IMIGRASI PALEMBANG DI MATA PUBLIK ( Studi pada : Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang).**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, untuk memperjelas masalah peneliti merumuskan masalah yakni : “Bagaimana Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat” ?

## **C. Tujuan**

Untuk mengetahui Bagaimana Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian diharapkan yang diperoleh manfaat baik secara teoritis dan juga secara praktis, yakni:

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian diharapkan bisa mengemukakan informasi akademis secara langsung bagi para pembaca, khususnya bagi prodi Ilmu Komunikasi dalam mengetahui sebuah organisasi di imigrasi, dan dapat memberikan masukan yang membangun mengenai citra tersebut.

### **2. Secara Praktis**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai bagaimana proses citra perusahaan sebuah organisasi dan mampu dijadikan selaku salah satu tumpuan kepada peneliti yang selanjutnya untuk melaksanakan penelitian yang serupa.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Sebelumnya peneliti melakukan tinjauan dan menemukan beberapa referensi dari penelitian lamapau mempunyai dalam

kesetaraanpusat yang serupa dengan yang dilakukan oleh penulis, yang di tulis dalam bentuk ringkasan sebagai berikut:

Penelitian Pertama dilakukan oleh Fitria, dkk (2017) yang berjudul “Strategi Hubungan Masyarakat Seksi Informasi Dan Sarana komunikasi Keimigrasian (*FOSARKIM*) Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Paspor”. Penelitian bermaksud memahami strategi hubungan masyarakat Seksi Fosarkim untuk menangani keluhan pelayanan paspor, pada bentuknyak keluhan pelayanan paspor yang adadi Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon, serta bagaimana diupayanya akan dilaksanakan pada Seksi Fosarkim untuk menanganinya keluhan pelayanan paspor. Penelitian ini mengambil deskriptif kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Teori digunakan ialah Teori Hubungan Masyarakat dari Frank Jefkins. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon Jalan Sultan Ageng Tirtayasa No.51, Desa Kedung Dawa, Kecamatan Kedawung, Kabupaten Cirebon, dengan informan yaitu Kepala Seksi Fosarkim dan Kasubsi Komunikasi, serta masyarakat pemohon paspor.

Hasil penelitiannya yaitucara humas dalam memfokuskan pada pelayanan secara maksimal untuk diterapkan programnya dengan tujuan sebelumnya, dengan melaksanakan langkah humas permasalahan keluhan pelayanan paspor dalam bentuk keluhan digunakan ialah melalui SMS Gateway, Nomor Handphone Kepala Kantor, Kotak Saran, Email dan Websiteresmi Kantor, dan Sosial Media yakni Instagram dan Twitter yang upaya dilakukan yakni dalam meningkatkan sosialisasi dalam daerah serta kalangan yang ada. Perbedaan terdapat dalam penelitian ini sama penelitian penulis lakukan terletak pada objek yang akan di teliti dan penelitian ini

menganbil strategi hubungan masyarakat sedangkan penulis mengambil konstruksi citra yang akan di teliti.

Penelitian kedua dilakukan sama Ida Ayu Pradnyana Laksmi Indraswari dkk yang berjudul “Konstruksi Citra Perempuan Dalam Iklan Kecap ABC “Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konstruksi citra perempuan yang terbentuk dalam iklan Kecap ABC “Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa”. Teori menggunakan Teori Semiotika Roland Barthes. Penelitian dalam metode penelitian ialah kualitatif dengan paradigma konstruktivi. Sumber data di pakai ialah sumber data primer yakni iklan Kecap ABC “Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa” diunduh dari internet. Serta data sekunder yakni jurnal, internet dan buku.

Pada penelitian ini, Hasil penelitian mendapatkan konstruksi citra perempuan dalam iklan Kecap ABC “Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa”, yaitu : (1) citra pinggan, (2) citra pigura, (3) citra pilar, (4) perempuan masa kini, (5) peran ganda perempuan, (6) patriarki dan (7) kesetaraan gender. Perempuan ingin dimasyarakat sangat erat kaitannya dengan peran mereka di dalam rumah tangga. Idealnya para perempuan mengharapkan dapat mengurus rumah tangga dan menjadi ibu atau istri dalam keluarganya. Sistem budaya patriarki dalam negara Indonesia ingin diperkuat dengan adanya pandangan perempuan. Adanya permasalahan dalam gender berawal tanggapan dengan peran gender yang biasa.

Maka dari itu bentuk yang sama adanya budaya secara turun-temurun sudah meningkat dalam masyarakat akhirnya jadi keyakinan pada kebenaran dalam nilai di bentuk dengan perilaku masyarakat. Iklan Kecap ABC “Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa” menampilkan citra perempuan yang tidak biasa. Pada iklannya, Kecap ABC diberikan gambaran dalam mengenai perempuan. Walaupun, perempuan ialah

kemolekan tubuh dan kecantikan paras semata. Perempuan ialah sosok dalam tipe rumah tangga yang kini bertumbuh dalam pembangunan bangsa. Perbedaan yang terdapat di penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek yang akan di teliti dan Teori yang digunakan berbeda dengan penulis.

Penelitian Ketiga dilaksanakan pada Rachmat Kriyantono (2015) dengan judul “Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik” Pada penelitian menjelaskan tata kelola komunikasi lembaganya dalam pendidikan meneliti tinggi di era keterbukaan informasi untuk publik, dalam bagian fungsi pelayanan publiknya. Peneliti konstruksi humas, melakukan wawancara mendalam, untuk tata kelola komunikasi lembaga pendidikan tinggi dengan terkaitnyapinsip-prinsip teori Excellence. Excellence theory di public relations ialah teori mengkaji humas dengan dinilai sebagai teori normatif, yakni sebagai ukuran standar humas efektif. Kejelasannya informasi akan menjadikan tantangan untuk humas dengan penyediaanya informasi dalam publik semakin menyadarinya hakakan memperoleh informasi. Informasi dibuat mendefinisikan strategi publik dengan upayakan publik untuk memantau lingkungannya. Pada penelitian pada secara umum humas menjadi lembaga pendidikan tinggi yang dilakukan tata kelola komunikasinya cukup baik, walaupun tidak semua prinsip excellence di rawat dengan sama. Perlu adananya perubahan paradigma maka dari itu humas dalam fokus publik internal, tidak sekedar eksternal, yang ditempatkan humas dalam posisi lebih tinggi untuk struktur kelembagaan yaitu kewenangannya dengan baik serta perlu adanya peran pimpinan untuk mengadakan sumber daya bagi baik.

Penelitian mengatakan tata kelola komunikasi dengan baik, menurut konstruksi informan. Dalam data di lapangan, peneliti

menjelaskan sebagian besar informan mengatakan dengan menata sistem komunikasi internal dalam membangun kerja sama, mengembangkan semangat kerja dalam kepuasan kerja pegawai di lembaganya, memberikan tanggapan serta menyelesaikan feedback dengan publik eksternal, dalam menindak lanjuti dengan pimpinan serta divisi terkait, dalam melakukan saluran komunikasi berbagai strategi pada publik eksternal yang diberikan feedback untuk lembaga. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek yang akan di teliti dan Teori yang digunakan berbeda dengan penulis.

Penelitian Keempat dilakukan oleh Theresia Intan Putri Hartiana (2014) yang berjudul “Konstruksi Citra Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTs) Kebun Binatang Surabaya Dalam Teks Berita Kematian Michael Di Harian Jawa Pos Dan Sindo” Penelitian dilaksanakan meminta bagaimana Harian Jawa Pos dan Sindo strategi citra Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTs) Kebun Binatang Surabaya (KBS) dikonstruksikan pada berita krisis kematian Michael. Metode dipakai pada penelitiannya ialah framing Entman untuk merujuk dalam pemberian dalam penjelasan, evaluasi, sertare komendasi wacana dalam penekanannya untuk kerangka berpikir peristiwa yang direncanakannya.

Citra PDTs KBS dalam Harian Jawa Pos dengan adanya kondisi Kebun Binatang Surabaya yang tidak layak untuk satwanya dalam kesengajaannya melibatkan orang yang menyebabkan kematian Singa KBS mati tergantung. Citra PDTs KBS oleh Koran Sindo diperlihatkannya kepada untuk bertanggung jawab dengan kelalaian serta kecerobohnya untuk menjaga satwa lalu akibatnya jadi kematian satwa tidak wajar. Maka dari itu dari analisis struktur dalam menjelaskan dengan kepolisian yang dipakai dalam penyelidikan singa

mati tergantung dalam kelalaian PDTS KBS pada pemeliharaan satwa. Pemberitaan sering muncul pada media massa dengan menjadi simpati terhadap praktisi Public Relations. Berita dibangun negatif akan menjadi terus menerus dipengaruhi negatif pada benak pembacanya. Ada pernyataan negatif munculnya untuk teks pemberitaan yang dijadikannya sebagai realitas direncanakan pada humas PDTS KBS dengan penanganan pada krisis serta perbaikan citra dengan krisis. Perbedaan di penelitian ini ialah penelitian penulis terletak pada objek yang akan di teliti.

Penelitian Kelima dilaksanakan pada Fauzia Putri Wahyu Permana dkk yang berjudul “Konstruksi Citra Perempuan Dalam “Iklan Belvita Biscuit Versi Bunga Citra Lestari”. Metode menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teori menggunakan Roland Barthes Hasil penelitian Konstruksi citra perempuan strategi pada iklan yang diposisikan terdapat perbedaan pada posisi perempuan yang mengiklankan pada televisi, dalam perempuan Indonesia berpandangan sebagai pekerja domestik, terdapat lagi hanya mengurus dapur serta tidak berhak melaksanakan diluar rumah seperti laki-laki.

Bahwa laki-laki jadi diatas perempuan serta melayani pada perempuan tidak laki-laki dilayani perempuan, pada akhirnya tidak selalu benarnya maka perempuan dengan kini sudah sama kedudukannya pada laki-laki serta berhak melaksanakan kegiatan luar rumah dari pada itu dengan menghilangkan hormat kepada laki-laki sebagai kepala rumah tangga. Dengan adanya peneliti dengan melakukan analisisnya iklan Belvita Biscuit versi Bunga Citra Lestari yang digunakan analisis semiotika Roland Barthes mengatakan mitos perempuan dapat pekerja domestik hal itu tidak terlihat pada iklan dimana ini iklan yang citra perempuannya ditempatkan sama pada laki-

laki atau yang mengatakan iklan ini membentuk citra yang sama gender pada perempuannya.

Penelitian memahami bagaimana konstruksi citra perempuan yang digunakan teori Semiotika Roland Barthes yang dilihat pada scene maupun dialognya dengan semua iklan. Sedangkan nilai yang diambil pemahamannya dilihat pada penanda serta petanda denotasi. Dan nilai-nilai yang dipercaya mampu menumbuhkan terhadap masyarakat sebagai mitos. Dalam hal itu di lihatlah bagaimana konstruksi citra perempuan yang dibentuknya terhadap iklan Belvita Biscuit versi Bunga Citra Lestari dijelaskan yang diatas. Perbedaan di penelitian ini dengan penelitian penulis terletak terhadap objek yang di teliti dan Teori berbeda dengan penulis.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Public Relation**

Public relation dalam organisasi yang dimaksudkan adalah PR yang bertindak atas nama manajemen baik yang bersifat internal dan eksternal untuk itu sehubungan dengan PR maka berikut ini dikemukakan tujuan dan fungsi PR, proses dan kegiatan manajemen PR, komunikasi dala PR, media dalam PR dan PR butuh dukungan publik.(Deseri,2010:182)

#### **a. Tujuan PR**

Dalam kegiatan pembangunan PR tentunya ada tujuan, public relation memiliki tujuan dalam arti sempit yakni mencoba membentuk sebagai wujud ekspresi pendapat masyarakat yakni mendapatkan keuntungan bagi organisasi. Pengertian umum ialah gabungan pendapat seseorang terhadap sesuatu kegiatan yang ada di suatu perbahasan dalam pengaruh pada kelompok orang tersebut.

Public Relation (PR) dapat mengetahui, memahami dan mengelola pendapat umum yang aktif sehingga citra tidak terganggu. Pendapat umum tidak akan berubah keberadaannya, program serta kegiatan-kegiatan dalam organisasi.

b. Kegiatan manajemen PR

Kegiatan manajemen Humas merangkul tugas pokok manajemen secara umum seperti persiapan, penggolongan, keutamaan, kepegawaian, kepengkomunikasian, pengamatan serta pertimbangan. Mengenai urusan dan sasaran dalam manajemen public relation yakni :

1) Membentuk data diri dan citra instansi

- Menciptakan data diri serta citra baik.
- Mengakomodasi program dalam komunikasi dengan timbal balik dalam dua arah dengan berbagai pihaknya.

2) Membasmi krisis

- Mengurus pengaduan dalam menghadapi krisis yang telah terjadi untuk membentuk manajemen dengan pemulihan citra yang ingin bertugas memperbaiki pengurangan citra.

3) Menawarkan perspektif kepada masyarakat

- Menawarkan yang ingin berhubungan dengan keinginan publik.
- Mengakomodasi urusan sosialisasi.

### c. Proses Kerja Public Relation

Menurut pakar komunikasi Onong Uchjana Effendy dalam bukunya bahwa fungsi Humas ialah membantu manajemen untuk mencapai tujuan yang ingin di organisasi dengan komunikasi sebagai program utamanya. Adanya program Humas yang dilakukan secara tersusun dan penataan kegiatan Humas, sebagai berikut :

- Penelitian

Yang dimaksud penelitian merupakan pengumpulan data dan penganalisisan data yaitu kaitannya dalam kegiatan mencari data dan memahami suatu permasalahan dan fakta dalam kegiatan membina hubungan dengan pegawai (internal).

- Persiapan

Humas meskipun menyertakan kegiatan untuk menyesuaikan sudut pandang yang satu dengan sudut pandang yang lain dalam kegiatan yang menghentikan tujuan dengan dapat teratasi.

- Peningkatan

Suatu perwujudan yang aktif dalam program yang menelaah tersusun secara petunjuk terbaru yang diselesaikan dalam tingkat selanjutnya.

- Penilaian

Meninjau pelaksanaan rancangan yang terdiri strategi dalam penyusunan dibantu dari hasil penelitian yang dilakukan secara tepat.

Kegiatan suatu perusahaan tentunya tidak akan terlepas dari publik eksternal yakni publik yang berada diluar perusahaan tanpa dukungan dan kerjasama dengan publik eksternal, maka perusahaan tidak akan maksimal dalam menjalankan roda perusahaan. Sistem yang diterapkan manajemen untuk mengelola perusahaan dengan publik eksternal harus melalui perencanaan yang tepat, karena dalam membina hubungan dengan publik eksternal harus mempunyai hubungan yang baik sebelumnya.

#### d. Komunikasi Dalam PR

Kamus Komunikasi (*communication*) berdasarkan dari bahasa latin yakni “communication” yang berawal dari kata “communis” yang bermakna yang sama. Maknanya sama ialah sama maknanya yaitu baik sebagai komunikator (pengirim pesan dan komunikan) dalam penerima pesan yang memiliki definisi yang sama. Kesamaan pesan yang disampaikan oleh komunikator terhadap komunikan adalah komunikasi yang kedapatan efektif. Demikian pula halnya komunikasi dalam PR maka ialah perlu diingat bahwa dalam kehidupan sehari-hari semakin banyak berbicara, tetapi justru semakin kurang berkomunikasi. (Hermawan,2012:86)

Artinya, antara komunikator dengan komunikan belum mencapai titik pemahaman. Oleh karena itu apabila kita menjadi seorang komunikator ialah perlu adanya waspada akan rahasia usaha lewat komunikasi, seperti yang dikatakan Wilson Mizer (Pendengar yang baik tidak hanya mendengarkan hal-hal yang disenangi saja, tetapi setelah mendengar ia berusaha untuk memahaminya). Maka dari itu manusia tidak bisa melepaskan diri harus komunikasi yang

baik yaitu komunikasi verbal maupun non verbal, bahkan para ahli komunikasi memberikan gelar bahwa komunikasi ialah urat nadi dalam proses pembangunan. Maka dari itu komunikasi dalam PR merupakan bagian penting dalam proses pembangunan dan sekaligus citra positif organisasi atau perusahaan semakin lebih baik.

#### e. Media Dalam PR

Media adalah alat bantu penyampaian pesan dalam berkomunikasi, termasuk dalam hal media PR, dan dalam ilmu PR dapat dirangkum dari media massa (komersial) dan media non massa (non komersial) yang digunakan. Penggunaan media mempunyai manfaat yang baik bagi pengelola maupun bagi pembaca dan pemirsa, yaitu menimbulkan pengaruh efek kekompakan yang luar biasa bagi masyarakat. Yaitu, suatu pesan yang menggunakan media massa berhasil mempengaruhi khalayak yang dianggap terpesona dalam penularan pesan dan informasi. Sedangkan media nir massa ditujukan pada audiencenya terbatas, misalnya kalangan internal, seperti kalangan pelanggan dan konsumen.(Deseri,2010:205)

Pada media ini penyampaian informasi dapat berupa Company profile, annual report, tabloid dan bulletin, pamphlet, spanduk, direct mailing yang sarannya terbatas. Maka dari itu, mengkomunikasikan apapun yang sudah dierncanakan PR, maka ditentukan media apa yang efektif untuk digunakan. Dalam mengkomunikasikan informasi, bisa digunakan tiga macam media komunikasi, yakni dengan bertatap muka, dalam media cetak maupun dengan media elektronik.Ketiga macam media, maka tugas PR

adalah menyusun fakta dan informasi, serta analisis, lalu menulis menjadi landasan pekerjaan lebih lanjut.

Oleh karena itu, ketetapan memilih dan menentukan media adalah hal yang paling penting dan pengistimewaan utama sebagai perlengkapan untuk maksud penerbitan sehingga upaya dalam pengutaraan pesan atau informasi secara leluasa mengenai tindakan public relation pada pihak yang ada di publik tepat sasaran dan tujuan. Media tatap muka (media personal ialah media Humas/PR yang bertautan untuk kemampuan dalam melaksanakan pertemuan tatap muka. Pendekatan dengan media seperti presentasi, diskusi, seminar dan pameran. Atau bisa juga digunakan untuk kegiatan melobi, perundingan dalam kedua belah pihak yang terlibat perundingan akan mencapai kata setuju.

Media cetak yang menguntungkan, terbitan, majalah atau terbitan berkala mingguan atau bulanan yang akan tersebar luas serta dibaca publik global dengan kelebihan atau kelemahannya perlu disikapi secara kritis oleh petugas PR secara bijak. Kelebihan media berita (news media) berita bisa dibuat lengkap atau menyeluruh dan dapat menyebar secara cepat diberbagai tempat dalam waktu bersama, dengan harga murah secara efektif. Kelemahannya bahwa jangka waktu actual berita relative pendek yang terjadi hanya bersifat komunikasi satu arah.

Media elektronik (broadcast media) memiliki audience pendengara dalam jumlah besar. Mengenai kelebihan dan kelemahan media yaitu :

- Keutamaan elektronik (broadcast media). Visualnya lebih hidup sehingga pesannya lebih mudah diterima

dengan tempo penguraian berita memiliki pengaruh cukup tinggi

- Kesenjangan bahwa pengaruh langsung bisa bersifat negative, jam siaran harus berhemat waktu karena biaya yang cukup tinggi di hitung pendetik. Sehingga pemberitaannya bisa tidak menyeluruh.

#### f. PR Perlu Dukungan Publik

Publik adalah tergantung dari sudut pandang masing-masing orang, konteks pembahasan sesuai dengan konteks pembahasan. Ada yang menterjemahkan (khalayak) dan ada yang menterjemahkan pemerintah. Perbedaan pandangan sesuai dengan kajian yang dibahas. Ilmu PR bahwa publik diterjemahkan “khalayak”, dan pengertian khalayak berdasarkan Frank Jefkins di bukunya “public relations”, mengatakan (publik) merupakan organisasi atau orang berkomunikasi pada suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Kegiatan PR ditujukan kepada publik atau pihak yang berbeda, serta dengancara lain.

Penyebaran dalam suatu pesan PR tidak dilaksanakan secara merata ke semua orang seperti pesan pada iklan media massa. Mengenai khalayak yang dikatakan Frank Jefkins terdapat khalayak yang sekaligus sering jadi subjek dalam berbagai organisasi secara yang umum seperti publik yang luas, calon pegawai atau anggota, para pegawai atau anggotanya, konsumen, produk organisasi, dan pemimpin pendapat umum dan media massa. Keragaman khalayak (publik) perlu menjadi perhatian untuk mendukung PR sekaligus membuat citra

positif bagi organisasi, baik organisasi swasta maupun pemerintah. (Yosal,2013:51)

## 2. Citra

### a. Pengertian Citra

Citra bisa diartikan positif atau negatif, dan citra yang dimaksudkan disini adalah citra positif. Untuk itu, beberapa pendapat telah mengemukakan, khususnya citra perusahaan seperti dalam buku (Muhtadi,2015:76), yaitu :

- Menurut Katz, citra ialah bagaimana memahami pihak lain yang melihat instansi, seseorang, suatu komite, atau kegiatan. Setiap instansi atau perusahaan yang memiliki citra orang banyak memandangnya. Berbagai yang termasuk citra dalam instansiitu pelanggan, pelanggan potensial yangbankir, pegawai instansi, pesaing, distributor serta gerakan pelanggan untukdisektor perdagangan yang memiliki pengetahuan masyarakat.
- Menurut Frank Jefkins, citra dapat didefinisikan kesan dalam individu yang timbul pada hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.
- Menurut Jalaluddin Rakhmat, bahwa citra merupakan pencitraan tidak harus sesuai apa yang dilihat dengan dasar, citra ialah dunia menurut kesan.
- Menurut Emmy Deseri, citra adalah sifat daripada karakter seseorang yang muncul atas dasar pengetahuan dan pengalaman, sehingga mampu secara negatif atau positif. Jadi, citra sangat tersangkut terhadap manusia di suatu organisasi, terlebih lagi bagi petugas PR.

## B. Teori Citra

Berdasarkan Frank Jeffkins pada bukunya *PR Technique*, mengatakan secara global citra dapat diartikan sebagai kesan membuat seorang dan pribadi tentang suatu yang muncul nilai terhadap pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Kotler, berdasarkan citra ialah pendapat masyarakat pada instansi atau produk. Citra mempengaruhi yang faktor yang diluar kekuasaan instansi. Sedangkan berdasarkan Djaslim Saladin, citra adalah salah satu kelainan bisa dibanggakan pada konsumen, baik dalam citra pembuatan maupun citra instansi (Nova, 2011:298).

Mark Graham R. Dewney berdasarkan citra perusahaan adalah keutuhan impresi dalam membentuk instansi dalam konsumen. Berdasarkan Lawrence L. Steinmentz pengertian citra instansi sebagai kesan pada masyarakat dalam jati diri instansi (Nova, 2011:301).

Menurut Hill Canton dan Sukatendel dalam mengutip Soemirat dan Ardianto mendefinisikan citra ialah pesan, kesan, perasaan, gambaran diri dari publik dalam instansi (Hardiansyah, 2015:48). "Citra ialah perasaan, gambaran masyarakat terhadap instansi, kesan sengaja yang diciptakan dalam objek, seseorang atau organisasi." Citra (*image*) yakni sesuatu gambaran di dalam seseorang lalu citra ingin berubah jadi jelek atau negatif, seumpama ternyata tidak dapat didukung sama kekuatan dalam keadaannya. Maka kaitannya tugas dan fungsi humas ialah wakil dari lembaga ingin mengkomunikasikan informasi terhadap masyarakat yang meminta untuk berpengalaman membentuk masyarakat untuk memahami pesan, perlu mengawasi reputasi citra pada lembaganya.

Citra menyatakan bentuk pengetahuan seseorang dalam sebuah instansi, seseorang, sesuatu badan, atau sesuatu kegiatan. Dalam instansi memiliki citra sebanyak jumlah publik ingin memandangnya.

Maksud mempublikasikan citra ialah buat elemen tujuan peduli dalam nama dan kehadiran instansi di dalam masyarakat. Upaya mengenalkan citra memerlukan masyarakat (khususnya segmen sasaran) dalam tanggapan dalam jati diri instansi yang di maukan dalam manajemen.

Menurut pengertian diatas, dapat kesan citra instansi ialah citra di bangun sama instansi yang ingin dikomunikasikan dalam segmen sasaran dalam sarana iklan dan urusan humas tujuan citra menarik dalam jati diri instansi sesuai yang dikehendaki manajemen. Beraneka ragam instansi menangani biaya untuk melakukan mengembangkan citra instansi karena pada alasan citra instansi baik dapat mendorong tanggapan baik dalam memproduksi instansi. Hubungan yang kencang antara citra instansi dengan citra mereknya atau produk dalam instansi berjuang menjaga citra yang ada pada berbagai inti langsung maupun tidak langsung dalam mempengaruhi konsumen.

### **C. Jenis Citra**

Berdasarkan Frank Jeffkins (Nova, 2011:299-300), dalam 6 jenis citra, sebagai berikut:

1. Citra Cermin (*Mirror Image*)

Berdasarkan citra cermin yaitu instansi dalam bersangkutan terutama dalam pemimpinnya merasa dalam berkedudukan positif tanpa membiarkan pendapat orang luarnya.

2. Citra Kini (*Current Image*)

Citra adalah dimana kesan positif dibuat orang lain tentang instansi dalam hal yang kaitannya sama produknya.

3. Citra Keinginan (*Wish Image*)

Citra berkeinginan merupakan apa yang dicapai dengan pihak manajemennya kepada lembaganya atau instansi, dalam produk yang ingin dilihat dan dikenal (*good awareness*), membahagiakan serta yang diterima pada kesan positif akan terus diberikan (*take and give*) dengan publik atau khalayak umum.

4. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Dalam jenis citra ialah yang kaitannya dengan instansi dengan tujuan utama, menciptakan citra (*corporate image*) baik dan dikenal diterimasama publik, dalam sejarahnya, kualitas pelayanan maksimum, kesuksesan bidang marketing sehingga kaitannya dengan tanggung jawab (*social care*) sosial.

5. Citra Serba Aneka (*Multiple Image*)

Citra adalah perlengkapan dalam citra instansi, contohnya bagaimana segi Humas atau PR-nya ingin menampilkan untuk kesan (*awareness*) dalam julukan instansi, atribut logo, *brand's name*, seragam (*uniform*) para *front liner*, gedung, dekorasi lobby kantor dan kinerja profesionalnya.

6. Citra Penampilan (*Performance Image*)

Citra penampilan ingin ditampilkan subjek dalam instansinya, bagaimana kinerja atau kesan (*Performance Image*) para profesionalitas dalam instansi bertaut.

#### **D. Pembentukan Citra**

Model pembenahan Citra yang ditunjukkan dalam struktur berasal dari luar yang diorganisasikan untuk mempengaruhi responsnya. Stimulus (rangsang) diberikan pada individu yang dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus yang diberikan ditolak, maka prosesnya tidak

akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa berkeinginan tidak ampuh dalam mempengaruhi pribadi seorang atau masyarakat, karena tidak adanya respon yang memberikan perhatian yang ditunjukkan. Berdasarkan Empat elemen, yaitu pendapat ,pemahaman,ambisi, sikap adalah citra pribadi dalam dorongan, oleh *Walter Lipman* disebutkan juga sebagai ”gambaran di kepala kita”.

Dorongan dalam mendapatkan perhatian, dalam hal itu individu harus berusaha dalam memahami stimulus diberikannya. Dalam proses kegiatan citra ialah respon dari stimulus untuk diberikannya. Maka dari itu proses harus beda penanaman yang dipengaruhi sama persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap beda. Faktor daalam membentuk suatu citra yakni Manajemen organisasi visi, misi, struktur organisasi, sitem pelayanannya dan kualitas produk sangat tergantung pada segmentasi instansi serta perusahaan yang berkaitan erat sama produk dihasilkannya pada karakter sebuah produk jadi faktor pembentuk citra dalam instansi serta perusahaan.

**Stimulus** : Rangsangan (kesan yang didapatkan pada konsumen untuk instansi adalah salah satu menggunakan alat pengukur citranya serta kesan pada programnya, pelayanan yang dapat dilihat bagaimana citra instansi di mata publik ).

**Persepsi** : 1. Hasil pengamatan kepada unsur lingkungan yang ingin mengaitkan dalam suatu pemahamannya 2. Pembentukan pemakna dalam kesan.

**Kognisi** : Keadaan pengetahuan dalam berhubungan dengan kepercayaan, pada suatu kepercayaan dalam pihak yang lain harus mempunyai kualitas di dirinya seperti melakukan tindakan konsisten, jujur, adil, dan bertanggung jawab maka dari itu kepercayaan pelanggannya pada instansi penerapan kepedulian instansi terhadap

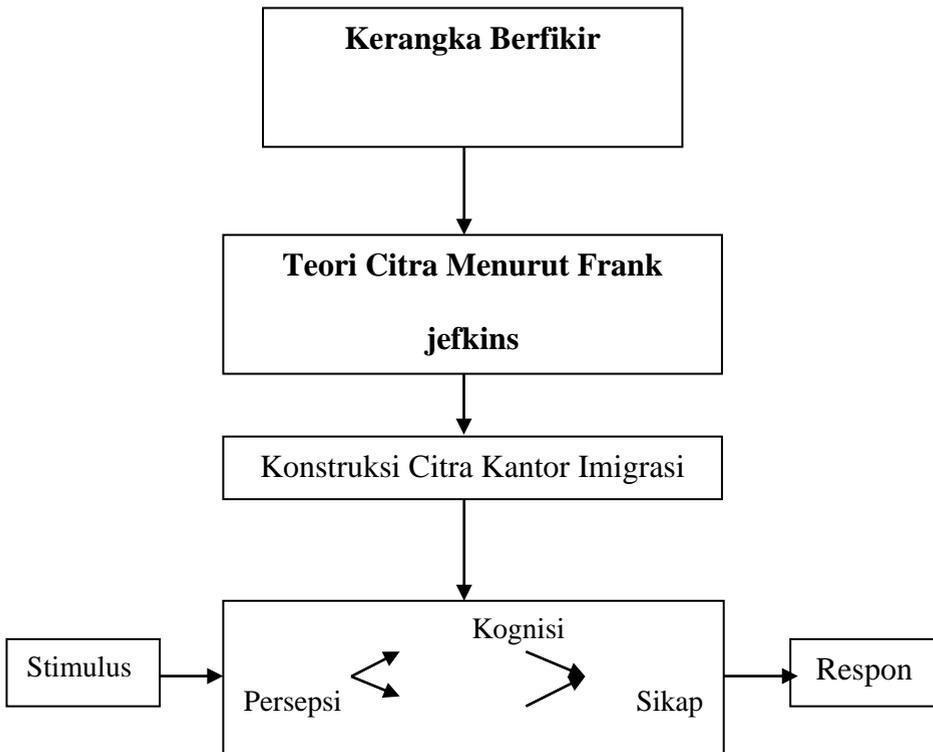
pelanggannya untuk kinerja instansi dalam melaksanakan hubungan terhadap pelanggannya.

**Motivasi** : Mode menetap dalam mencapaikan tujuan tersebut,dalam mendapatkan kondisi kepuasannya dalam individu.

**Sikap** : sikap ialah indikator dalam pengukuran citra dalam hal ini sikap publik di tunjukkan bagaimana publik bisa menilai pada instansi jikalau publik bersikap baik maka citra instansi itupun baik sebaliknya, jikalau sikap menunjukkan negatif maka citra nya kurangbaik di mata publik .

**Respons/Tingkah Laku** : Perilaku berupa aktivitas seorang yaitu tindakan pada rangka bereaksi pada sesuatu yang sesungguhnya terjadi dalam rangsangan atau stimulusnya.

**Bagan Kerangka Pemikiran**



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian akan digunakannya pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana penelitian kualitatif ialah penelitian yang menggambarkan suatu kondisi yang ada pada kongkrit dalam objek penelitian. Penelitian dalam kualitatif dapat digunakan metode kualitatif yakni pengamatan, wawancara, dan pengolahan dokumen. (Sugiyono,2016:205)

Metode kualitatif menggunakan metode yang menyajikan secara langsung dan hakikatnya berhubungan antara peneliti dalam responden Jenis data yang dapat dihasilkan dari penelitian kualitatif deskriptif pun berupa gambaran atau kata-kata dan juga dihasilkan dari beberapa kutipan dan hasil wawancara pada subjek sehingga menyajikan laporan dan penyajian catatan di lapangan.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif agar peneliti dapat meneliti secara mendalam dan menyajikan data secara akurat dan jelas sesuai gambaran yang terjadi di lapangan. Dalam hal itu tujuan pada penelitian ialah agar dapat menggambarkan dan menganalisis secara jelas bagaimana proses Konstruksi Citra Pada Kantor Imigrasi Kota Palembang Di Mata Masyarakat.

### **2. Data dan Sumber Data**

Jenis penelitian menggunakan di penelitian menggunakan data kualitatif, dan jenis data didalam penelitian terdiri dari dua kategori, yakni:

a. Sumber data primer

Data Primer ialah data dapat di peroleh dan dikumpulkan langsung pada lapangan dengan orang saat melaksanakan penelitian bersangkutan yang diperlukannya. Data primer yang dapat dari sebuah sumber informan yakni individu pada hasil wawancara di lakukan pada peneliti Catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, Data mengenai informan (Sugiyono,2016:215)

**Table 1. Daftar Informan**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
<b>1.</b>	Jaka Saputra SH. MH	Kepala Kepegawaian Keimigrasian
<b>2.</b>	Eka Puryanti	Kepala Komunikasi Keimigrasian
<b>3.</b>	Saripuddin, SH	Pegawai Imigrasi
<b>4.</b>	Agus Yulianto	Masyarakat (Pegawai Swasta)
<b>5.</b>	Kiki Riyanti	Masyarakat (Ibu Rumah Tangga)

b. Sumber data sekunder

Data sekunder ialah data memperoleh yang kumpulkan sama orang yang melaksanakan penelitian pada sumber telah ada. Data yang digunakan dalam mendukung informasi primer di peroleh dari buku-buku, jurnal, brosur, artikel terdapat dari website, dan skripsi terkait pada masalah peneliti (Sugiyono,2016:217)

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam yang ingin diperoleh data dapat memperkuat maksud dari penelitian dilaksanakan serta dapat menanggung jawaban, penulis melaksanakan pada beberapa tahapan, yakni:

a. Teknik Observasi

Teknik Observasi merupakan metode pengumpulan data, peneliti mencatat informasi apa yang dilihat selama penelitian, Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipan, yang berarti mengamati secara langsung, ikut melakukan kegiatan yang sedang dilakukan kelompok yang diteliti. Observasi ini akan mengamati citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, melihat pelayanan imigrasi terhadap masyarakat dengan mencatat dengan mendukung penelitian.

b. Teknik Wawancara

Teknik pada pengumpulan data cara dalam tanya jawab sama narasumber atau disebut wawancara, wawancara merupakan percakapan diantara dua pihak, pemberi pertanyaan dan yang memberikan jawaban. Melalui wawancara peneliti menggali dan menemukan informasi dari narasumber.

Wawancara akan dilakukan kepada 5 informan Kepala Kepegawaian, Kepala Komunikasi, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang serta masyarakat. Teknik wawancara yang digunakan wawancara tidak terstruktur, proses wawancara dengan panduan pedoman wawancara digunakan berupa garis besar pokok-pokok masalah yang diteliti akan dilakukan dengan tatap muka dengan menyesuaikan keadaan data yang diambil dalam penelitian yaitu tentang data SDM dan Komunikasi Keimigrasian untuk mempertahankan citra imigrasi.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan yang ingin didapatkan data dilalui pengambilan gambar yang dikaitkan pada informasi yang ingin diteliti, dapat bersumber pada buku-buku, atau arsip catatan milik imigrasi yang berisikan informasi tentang kantor Imigrasi seperti

data kegiatan promosi, sarana dan prasarana, pelayanan imigrasi dan masyarakat.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini dilaksanakan di instansi Kantor Imigrasi Palembang Kelas I TPI Palembang beralamatkan Jl. Pangeran Ratu No. 1, Delapanulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30252 Tlpn : (0711) 518309

#### **5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ialah upaya menggunakan dalam menginterpretasikan data sudah didapatkan untuk dianalisis. Analisis data juga dapat dikatakan sebagai sebuah proses pencarian secara sistematis dari hasil wawancara, dengan catatan-catatan, serta bahan-bahan dikumpulkan dalam meningkatkan serta pengertian terhadap semua hal yang dikumpulkan penyajian apa yang ditemukan.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian menggunakan teknik analisis data deskriptif yang melakukan pencarian yang fakta dengan interpretasi tepat. Dimulai dari melakukan upaya observasi atau pengamatan dan menelaah seluruh data yang didapatkan pada proses wawancara secara langsung dan kemudian data yang sudah berhasil dikumpulkan dilakukan penyimpulan data yang dimana data yang tersaji pada analisa yang berisi informasi sekaligus jawaban atas tujuan penelitian kualitatif yang diuraikan secara singkat.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Untuk penelitian mempermudah penulisan dan penyusunan yang penelitian diperlukan sistematika penulisan yang dimana isinya

adalah bagian bagian penulisan yang dibuat per masing-masing bab dan dituliskan secara ringkas, yakni:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab berisi penjelasan mengenai sedikit gambaran penelitian tersebut. Didalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, dan metodologi penelitian.

## **BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN YANG RELEVAN**

Landasan teori yang terdiri dari pengertian konstruksi sosial, tahapan dalam konstruksi, proses konstruksi sosial media massa, Pengertian citra, fungsi citra.

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini adalah hasil penelitian, bab ini terdapat gambaran pada lokasi penelitian yang akan dilaksanakanyakni Sejarah, Visi Misi, Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Palembang hingga penjelasan mengenai informan atau menjadi target sebagai data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini adalah hasil penelitian, bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai penelitian yang di dapat yakni konstruksi citra pelayanan serta informasi yang kongkrit yang terjadi di lapangan dalam bentuk kualitatif deskriptif.

## **Bab V PENUTUP**

Pada bab ini penelitian menyajikan hasil keseluruhan dari penelitian tersebut dalam bentuk pada kesimpulan dan saran di sertai daftar pustaka.

## **BAB II**

### **KONTRUKSI DAN CITRA**

#### **A. Konstruksi**

##### **1. Pengertian Konstruksi**

Konstruksi sosial dalam realitas Peter L. Berger dan Luckman dapat direvisi dengan adanya melihat variabel atau tanda media massa bisa sangat dibutuhkan pada substansi proses eksternalisasi, subyektivikasi, dan internalisasi yang kemudian dikenal dalam “konstruksi sosial media massa”. Makna konstruksi sosial media massa ialah dalam perputaran informasi yang cepat dan seharusnya meluas. Dasar yang terkonstruksi juga melaksanakan pandangan massa, khalayak berkeinginan dalam membuat sebuah opini massa. (Rahardjo, 2016:120)

Dalam proses konstruksi sosial media massa dengan takaran yakni :

##### a) Mempersiapkan materi

Yang ada dalam konstruksi sosial media massa ialah tugas redaksi didalam media massa, maka kewajiban dibagikan kepada editor yang ada di masing-masing media massa. Setiap media memiliki desk berlainan sesuai kebutuhan dan visi di dalam media. Ada tiga hal yang penting dalam proses materi konstruksi sosial yakni:

- Ketidakadilan media massa pada perekonomian.
- Ketidakadilan bikinan pada masyarakat.
- Ketidakadilan pada kepentingan umum

## b) Tahap sebaran

Dalam konstruksi tebaran konstruksi media massa ingin di lakukannya yang melalui program media massa. Rencana dalam program tebaran media tiap-tiap media berbeda, namun prinsip utama ialah waktu yang sebenarnya. Media cetak menguasai konsep waktu sebenarnya terdiri dari jumlah konsep hari, minggu bulan, seperti edisi harian, edisi mingguan, atau edisi bulanan. Meskipun media cetak memiliki konsep waktu sebenarnya yang wataknya tertunda, namun rancangan kebenaran ini menjadi pertimbangan unggul dalam pembaca sadar tepat waktu dan mendapatkan beritanya.

## c) Tahap pembentukan konstruksi realitas

Tahap yang setelahnya melakukan sebaran dalam konstruksi, dimana pemberitannya telah sampai pada pembaca ialah kedapatan pembentukan konstruksi pada khalayak melalui tiga tahap berlangsung secara umum. *Pertama*, konstruksi realitas pembuktian, *Kedua*, kemauan dikonstruksi oleh media massa, *Ketiga*, sebagai pilihan berlebihan.

Dalam pembentukan konstruksi citra yang di bangun dan diinginkan terhadap tahapan konstruksi. Dimana bangunan atau rancangan konstruksi citra dapat dibangun dalam media massa terbentuk dalam dua model:

### 1. Model *good news*

Model *good news* ialah sebuah rancangan yang berkeinginan mengkonstruksi sesuatu pemberitaan sebagai pemberitaan dengan sebagai pemberitaan yang positif. Pada model ini objek pemberitaan dikonstruksi sebagai sesuatu yang memiliki citra baik sehingga terkesan lebih positif dari yang sesungguhnya kebaikan yang ada pada objek itu sendiri.

## 2. Model *bad news*

*Model bad news* ialah sama dengan konstruksi untuk berkeinginan mengkonstruksi memberikan citra buruk dalam objek pemberitaan sehingga terkesan ditambahkan jelek, ditambahkan buruk, ditambahkan jahat dari sesungguhnya watak jelek, buruk, dan jahat yang ada dalam objek pemberitannya.

Tahap Konfirmasi ialah tingkatan dalam media massa mapun pembaca memberikan argumentasi dan akuntabilitas pada pilihannya yang terlibat pada tahap pembentukan konstruksi. Dalam media, tahapan diperlukan sebagai mengemukakan mengapa terlibat dan bersedia dalam proses konstruksi sosial.

Ada beberapa hal alasan yang digunakan dalam konfirmasi ini, yakni:

- a. Aktivitas modern yang mempunyai individu dengan konsisten berubah jadi bagian dalam penerapan media massa,
- b. Hubungan dengan media massa ialah gaya hidup yang modern, dimana seseorang yang modern menyukai ketenaran utama sebagai topik media massanya,
- c. Media massa biarpun mempunyai kekuatan mengkonstruksi dasar media mengikuti subjektivitas media, sehingga kehadirannya media massa yang ada pada kehidupan seseorang adalah sumber pendapat tanpa batas waktu yang dicapai.

Konstruksi pada kamus bahasa Indonesia, dapat didefinisikan penyusunan dalam (model, tata letak) dalam membangun atau susunan yang hubungan dalam manajemen

instansi serta kata dalamnya kalimat atau sebuah kelompok kata. Berdasarkan Kamus Komunikasi Pengertian konstruksi ialah konsep, yakni abstraksi dalam generalisasi umum, dapat diamati serta di ukur. Pengertian konstruksi sendiri adalah pembuatan, rancangan, penyusunan, pembangunan (bangunan), susunan bangunan sarana dan prasarana. (Rahardjo),2016:253)

Aktifitas yang membangun suatu sistem dalam membangun sarana dan prasarana. Dalam konstruksi mempunyai dimensi-dimensi objektif dan subjektif. Istilah pada konstruksi sosial atas realitas (*social construction of reality*) pengertian sebagian prosesnya sosial yang dilalui tindakan dalam interaksi individu yang menciptakan terus menerus yang dimilikinya serta dialami secara subjektif. Asal usulnya konstruksi sosial dari filsafat konstruktivisme dimulai dari konstruksi kognitifnya. Realitas dibentuk individu atau anggota kelompok sosial untuk menggambarkan dunia menjadi berpengalaman hidupnya dimasyarakat sekitarnya.

Realitas sosial yang dibentuk atau di bangun digunakan mempengaruhi tanggapan serta pemikiran seseorang sehingga yang telah di bentuk realitas menjadi norma pada keyakinan mengikuti publik. Paradigma konstruksi berposisi yang berpandangan tersendiri kepada media yaitu teks berita yang menghasilkannya.

Masyarakat tidak lain ialah produk manusianya, hanya pada secara terus menginginkan aksi penghasilannya, Sebaliknya manusia ialah hasil produk dari publik. Seorang yang baru dijadikan seorang pribadi tetap tinggal didalam masyarakat. Dalam tiga tahap peristiwa, pertama Eksternalisasi yakni berusaha

pencurahan ekspresi pribadi adamanusia dalam dunia baik yang kegiatannya terhadap media serta teks berita dihasilkannya.

Pertama yaitu manusia yang berusaha menyampaikan pada dirinya bentuk proses yang dihasilkannya suatu dunia pada mata lain, manusia mendapatkan dirinya sendiri dalam suatu dunianya. Kedua, Objektivitas, yakni hasilnya mencapai baik mental atau fisiknya dalam program eksternalisasi manusia. Ketiga, Intrernalisasi, yakni proses penerapan kembali dunia objektif kedalam kesadaran sedemikian rupa individu di pengaruhi struktur dunia sosial. (Rahardjo, 2016: 285)

Peter L. Berger & Thomas Luckmann. Peter L. Berger, seorang sosiolog dari *New School for Social Reserach*, New York, Amerika Serikat dan Thomas Luckmann, sosiolog dari *University of Frankfurt*, Jerman, punya kaitannya sangat erat dengan teori konstruksi sosial. Mereka memperkenalkan konstruksi realitas sosial sebagaimana tertulis dalam buku mereka yang berjudul *“The Social Construction of Reality, a Treatise in the Sociological of Knowledge”* di tahun 1966.

Berger dan Luckman memaparkan di buku, realitas sosial ialah suatu teori yang ingin memisahkan pengertian “fakta” dan “pengetahuan”. Fakta adalah suatu kejadian di miliki keberadaan tidak tergantung pada kemauan manusia itu sendiri. Sedangkan pengetahuan dapat diartikansuatu kejadian pada sifat berbentuk secara spesifik. Peter L. Berger dan Thomas Luckman mengemukakan teori konstruksi sosial harus disebutdiantara teori fakta sosial sertapengertian sosial. (Rahardjo 2016:110)

Menurut teori kenyataan sosial, standar itu penting. Manusia ialah produk dari publik. Perbuatan dan tanggapan manusia ditujukan dengan struktur dalam publik.

Institusionalisasi, norma, struktur, dan lembaga sosial ditentukan secara pribadi manusia. Teori pengertian sosial, manusia ingin dibentuk publik. Manusia dapat digambarkan sebagai otonom, melaksanakan arti dan dibentuk masyarakat. Manusia membentuk realitas, disusun institusi serta norma yang ada. Proses terjadi melalui eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi.

Ada tiga tahap peristiwa, *Pertama*, Internalisasi yakni usaha sikap ada di diri manusia kedalam dunia baik terhadap sebuah kegiatan mental maupun fisik yang menjadi sifat yang dasarnya dari manusia, dan harus untuk selalu mengeluarkan diri ke tempat dimana ia berada. Manusia tidak bisa dimengerti menjadi dunia luarnya. Manusia mengusahakan dirinya, untuk prosesnya yang ingin menghasilkan pada dunia yang dengan kata lain, manusia bisa mendapatkan diri sendiri di dunia.

*Kedua*, objektivasi, ialah nilai yang ingin dicapai baik secara mental dan fisik untuk kegiatan eksternalisasi manusia. Hasilnya dasar objektif harus mengimbangi hasil itu sendiri dalam suatu kegiatan berada di luar yang manusia menghasilkannya. Melampaui proses objektivasi maka masyarakat menjadi gaya unik. Pandangan dari eksternalisasi kebudayaan contohnya, manusia bisa membuat alat untuk kemudahannya hidup atau kebudayaannya tidak bermateri untuk sebuah bentuk bahasa. Baik alat serta bahasa ialah urusan eksternalisasi manusia yang menghadapi dunia ialah pandangan dalam kegiatan manusia.

*Ketiga*, internalisasi proses untuk internalisasi adalah penghayatan antara dunia yang objektif dalam kesadaran subjektif pribadi dapat dipengaruhi melalui wujud dunia sosialnya. Dalam berbagai hal unsur dunia yang ingin terobjektifkan harus ditangkap sebagai gejala dasar luar kesadarannya, sekaligus

menjadi internal untuk kesadarannya. Maka dari itu, internalisasi manusia pandangan masyarakat. Menurut Berger, kesadaran tidak dapat membentuk dalam ilmiah dan tidak juga bisa diturunkan sama Tuhan. Walaupun, dasar akan yang ingin dibentuk dan dikonstruksi. Berdasarkan pemahaman setiap orang memiliki pengalaman, pendidikan tertentu, dalam lingkungan sosial yang akan menafsirkan dasar sosial dengan melakukan konstruksinya.

## **2. Faktor – Faktor Mempengaruhi Membangun dasar Sosial**

Berdasarkan mengkonstruksi realitas banyak faktor mendukung dan mengkonstruksi realita ialah faktor ekonomi politik dan ideologi yakni :

### **a. Ekonomi**

Kapasitas media akan menentukan melalui kekuatan ekonomi faktor yang memiliki media dan pendapat media ini menentukan wujud dalam isi media. Faktor-faktor bisa menentukan peristiwa bisa atau tidak menampilkan pemberitaannya, dan mode pemberitaan dalam media yang akan mengarahkannya. Isi media dapat mempengaruhi sama kekuatan yang eksternal di luar diri media memiliki media menjadi wujud aktif. Dengan ruang lingkup dapat membatasi dalam struktur untuk memberitakan yang fakta dengan hal cara tertentu.

Maka dari itu, unsur dalam sistem suatu Negara dapat menciptakan fenomena gabungan dalam media. Bahkan media adalah alat produksi menyesuaikan tipe umum industri dalam faktor produksinya. Media kekuasaan pada kapitalis menanganinya dilakukan memenuhi saat kepentingan produksi dan hubungan produksinya. Media cenderung dimonopoli sama

kapitalis penanganannya dilakukan dalam memenuhi berkepentingan sosial tertentu.

b. Politik

Bentuk politik dilaksanakan dalam sebuah Negara ikut menilai kerja, serta yang mempengaruhi cara dalam media massa untuk mengkonstruksi realitas. Berdasarkan sistem Negara yang berwenang, dengan penguasa yang menjadi acuan mengkonstruksi realita. Sebaliknya politik maju dalam media massa memiliki kebebasan luas untuk mengkonstruksi realita.

c. Ideologi

Ketika media terselesaikan dalam kepentingan ideologi, media bisa dituduh dalam perumus realitas, sesuai dalam ideologi yang mendasarinya, tidak menjadikan cermin dasar melewati media massa menyembunyikan serta dapat diubah dalam penglihatan tidak sadar. Faktor berpotensi dipengaruhi membangun dasar media yakni sifat pada tingkat seseorang bahkan kelompok organisasi media dalam struktur organisasi.

### **3. Strategi Media Massa Dalam Melakukan Konstruksi Realitas Sosial**

Berdasarkan hakikatnya dalam isi media ialah konstruksinya realitas yang digunakan peningkat dasar. Maka dari itu, bahasa ialah sangat penting dalam kehidupan bermedia massa, memiliki bahasa baik verbal maupun non verbal dasar media massa tidak terciptakan. Kegiatan media massa untuk konstruksi realitas media massa berbentuk citra yang ada dalam buku Analisis Teks Media di tulis dalam oleh Alex Sobur ada tiga yang bisa dilaksanakan media untuk mengkonstruksi dasar yakni pemilihan symbol sama pemilihan kenyataan yang disajikan. (Yosal, 2013:115)

## **B. Citra**

### **1. Pengertian Citra**

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia (2007) citra merupakan gambaran secara individu, perusahaan atau instansi, organisasi. Citra (*image*) ialah tanggapan publik pada perusahaan atau instansi. Instansi yang mempunyai identitasnya dalam membentuk citra di mata publik, untuk menciptakan citra positif bagi instansi dalam hal itu perusahaan atau instansi bisa melakukan lebih dalam meningkatkan citra. (Sujanto, 2019: 119)

Berdasarkan Anggoro citra perusahaan atau instansi ialah citra dalam sebuah organisasi yang menyeluruh, maka citra perusahaan atau instansi yang dimiliki produk dan pelayanannya, tapi sejarahnya instansi memiliki kemajuan, keberhasilan dalam bidang apapun yang melakukan menciptakan lapangan kerjanya luas, penempatan untuk memikul tanggung jawab sosial.

Dalam kaitannya dengan membentuk suatu citra perusahaan ada seorang humas di dalamnya. Humas ialah cara komunikasi yang utuh perusahaan atau instansi yang dipengaruhi persepsi, opini, keyakinan, serta sikap sebuah kelompok instansi. Organisasi yang terlibat, memiliki kebutuhan, mempengaruhi kekuatan instansi untuk sampai tujuan. Anggota terdapat pegawai dan keluarganya, pemegang saham, pelanggan, publik di dalam organisasi, penyalur, perantara, pemerintah, dan media massa.

### **2. Fungsi humas menurut Edward L. Bernays yakni:**

- a. Mengimbuu penjelasan terhadap masyarakat.
- b. Melaksanakan ajakan kepada terhadap masyarakat dalam di ubah watak masyarakat.

- c. Usaha mempersatukan sikap dalam sebuah perbuatan masyarakat, atau sebaliknya.
- d. Menjadikan kesan citra (*image*) Gambaran pada seseorang untuk kenyataan sesuai pengetahuan serta pemahaman mereka.
- e. Pemahaman, Humas membagikan informasi kepada *publikinternal* dan *publik eksternal* menyajikan informasi yang mudah dipahami.
- f. Mewujudkan keterkaitan, Humas dalam menciptakan suatu ketertarikan masyarakat disituasi.( Deseri, 2010:65)
- g. Keterbukaan, Humas menjadikan suatu kejadian jelasnya dengan ketidakpedulian serta sekelilingnya pemahaman dengan penerimaan.
- h. Solidaritas, Humas mengatakan informasi dengan jelas dalam melakukan simpati.

Kotler (2009) mendefinisikan bahwa citra merupakan keyakinan, dan gambaran serta kesan untuk seorang dalam sebuah objek seperti orang, organisasi, atau sekelompok orang. Selain itu, kotler juga memberikan penjelasannya citra yakni respons pelanggan dalam melakukan negosiasi instansi dan didefinisikan dalam ide-ide, maupun kepercayaan publik kepada sebuah organisasi.

Webster (1993) pengertian citra sebagai gambaran konsep mengenai suatu, Sedangkan berdasarkan Frank Jefkins (2004), citra adalah kesan, mimik, atau impresi (sesuai fakta) dalam keberadaan sesuai kebijakan dari suatu organisasi dalam instansi. ”.(Muhtadi, 2015:156)

Citra adalah tanggapan publik berdasarkan pengalamannya, kepercayaan, serta perasaan, pengetahuan, publik pada instansi, sebagai sarana dan prasarana mempunyai instansi, serta pelayanan terhadap

pegawai terhadap pelanggan yang di pengaruhi tanggapan pelanggan pada citra. Berdasarkan humas, *Teori Image Restoration* pandangan strategi melampaui krisis, dalam hal itu dilaksanakan praktik humas yakni :

- a. Mendapati aduan tentang citra serta reputasi dalam organisasinya, .Organisasi harusnya menyalahkan opini dan aduan untuk publiknya.
- b. Khalayak memberikan dalam kasus terjadi, tanggapan kelompok bukan menyetujui kasus yang terjadi, diperlukan strategi pembaruan yakni menjelekan citra baik, maka dari itu organisasi bertanggung masyarakat mempunyai respon yang jelek pada organisasi
- c. Mendapati kasus tentang mengetahui masyarakat memberikan tanggapan yang sangat penting dalam kejadian, yakni beranggapan serta membuat pemikiran perkembangan yang menjadi isu dalam dari kejadian pemberitaan media menerus dapat dibentuk dasaryang jauh besar dari peristiwanya.
- d. Organisasi jangan dilihat isu terjadi yang organisasi adanya isu yang harus diperhatikan, bahkan fakta isu yang besar.
- e. Organisasi membuktikan dalam membuat tujuan pada komunikasinya. Dalam hal itu dilaksanakan strategi *stakeholder* dan publiknya.
- f. Menempatkan strategi pembaruan dalam keterangan terhadap kepentingan dengan penentuan strategi ditentukan pada kejadian yang krisis, dampaknya dalam citra positif lihat reaksi masyarakat, untuk memandu tiga hal itu, organisasi sifat keterbukaan, jujur, tidak menutupi kenyataan. Ketiga harus membangun kepercayaan dengan dasar kegiatannya.
- g. Memandu kegiatan citra yang berjalan, dalam mengembalikan

citra baik atau belum sebenarnya tidak ada mutlak mengenai citra, karena citra hanya ada dalam pikiran dan tidak bisa digambarkan secara fisik. Meskipun begitu, wujud citra bisa dirasakan melalui penilaian baik atau buruk misalnya sebuah perusahaan yang memiliki citra baik cenderung akan memperoleh respons yang baik pula dari public, begitu sebaliknya. Untuk mempertahankan citra positif, organisasi instansi perlu dilakukannya dengan cara citra yang dinilai dari publik tetap citra positif. Masyarakat memandang citra dalam suatu instansi atau organisasi dari informasinya diterimanya. Citra adalah sangat penting pada suatu organisasi atau instansi dan citra seharusnya dibangun dan dipelihara.

Zhang dan Shirley (Riyanto,2012:145) menjabarkan citra yakni:

- Kepribadian yaitu perbuatan instansi dengan melakukan pertanggung jawab pada pelanggan saat adanya kasus.
- Nilai, yaitu nilai akhlak saat kepedulian pegawai terhadap pelanggan dalam pelayanan.
- Communication, yaitu edaran dalam instansi jelas, terhadap iklan menarik, dengan website mudah diakses.
- Disukai, yaitu sopan santun pegawai dengan perhatian pegawai dalam individual.

### **3. Faktor Pembentukan Citra**

Proses pembenahan citra dapat menghasilkan terhadap sikap, pendapat, serta tanggapan, dan perilaku untuk mengetahui bagaimana citra sesuatu instansi lembaga dalam sebuah instansi dapat diperlukan pada penelitian. Melalui

penelitian, instansi tersebut dapat mengetahui apa disukai atau tidak, dalam apa yang ingin dapat diambil langkah berlebihan, ataupun peningkatannya dalam instansi. Pada penelitian citra informasi dapat membuat kebijakannya, memperbaiki kesalahan, dan menentukan kegiatan instansi berikutnya, sama halnya dapat bertahan serta berkembang lebih baik.

Faktor - Faktor Pembentuk Citra Menurut Normann dalam Kandampully, faktor pembentuk citra yakni:

1. *Advertising*

Dalam Periklanan dapat mempengaruhi dengan pembentukan citra pada sebuah lembaga. Iklan diinginkan sangat berpengaruh untuk membangun citra.

2. *Public relation*

Metode komunikasi dapat menciptakan citra baik dari organisasi dalam dasar menghormati kepentingan *PR* mengambil peran dalam membangun citra sebuah lembaganya, karena *PR* adalah ujung tombak lembaga dalam mengomunikasikan pesan terhadap publik untuk membentuk citra positifnya.

3. *Physical Image*

Kesan fisik dalam lembaga yang dipengaruhi pada pembentukan citra dalam lembaganya.

4. *Word of Mouth*

Komunikasi lisan adalah salah yang digunakan oleh *marketing* dalam melakukan kegiatan promosinya, walaupun bentuk promosi seperti iklan, publikasi.

5. Pengalaman nyata konsumen dalam memakai barang / jasa.

Faktor dalam mempengaruhi membentuk citra, karena pengalaman konsumennya memakai barang/ jasa kemudian dapat memunculkan pandangannya, maka dari itu lembaga dapat membentuk yang akan dicitrakan di mata publik.

Pembentukan citra bukanlah dilaksanakan pada waktu singkat, mempersoalkan perlu adanya waktu yang dipanjangkan. Dalam pembentukan citra sebagiannya besar di pengaruhi pada konsumen atau masyarakatnya, sehingga adanya komunikasi dalam keterbukaan kepada masyarakat akan terus membantu instansi untuk memperoleh citra positifnya. Setiap konsumennya memiliki pemikiran atau gambaran sendiri dalam mengenai citra suatu instansi atau organisasi, dalam hal itu citra instansi atau organisasi akan tetap bertahan cukup lama, dalam kurun waktu yang tertentu. (Yosal, 2013:96)

## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Profil Kantor Imigrasi Kelas TPI 1 Palembang



**Gambar 1. Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang**

**Sumber : [sumsel.tibunnews.com](http://sumsel.tibunnews.com)**

Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia adalah instansi berdiri Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam yang berkedudukan di masing-masing Provinsi, ada pada bawah serta berkewajiban untuk Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dipimpin dengan seseorang Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

#### B. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang

Berdasarkan tahun 1951 didirikanlah Kantor Imigrasi Daerah (Kimda), dimana pekerjaan Kantor berjalan untuk gedung yang kapasitas donasi ikut Perum Pelabuhan Palembang kesudahannya gedung yang mendarat pada saat ini tinggal serta digunakan Dinas

Kepanduan Palembang terdapat disisi Pelabuhan Darmaga Palembang. Seputar tahun 1970-an, tercipta. Kantor Inspektorat Wilayah III SUMBAGSEL Jambi, Lampung dan Bengkulu bertepatan adanya tercipta dalam Kantor Daerah Imigrasi Palembang sebutan KADAIM. Berdasarkan tahun 1976 Kantor Daerah Imigrasi Palembang (KADAIM) bersatu dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Palembang (Kanwil-ditjenim), KADAIM bergantinama menjadi Kantor Direktorat Imigrasi Palembang (Kanditjenim).

Pada tahun 1976 Kantor Imigrasi Palembang memperoleh sarana titipan yaitu gedung kantor dari bidang Pelabuhan Palembang tertera bersama Kantor Palembang serta Kantor Inspektorat Wilayah III Sumbangsel Jambi, Lampung serta Bengkulu, dan pada tanggal 1 Juli 1977 gedung kantor A bertingkat II dengan luas tanah 1923 M2 dan luas bangunan 650 M2, tibadiduduki kualitas tanah yang masih punya Pelabuhan II Palembang (kontrak/sewa tanah kepada Perum Pelabuhan) tertera gedung Karantina Imigrasi Palembang dengan luasnya tanah 892 M2 dan luas bangunan 200 M2, sekaligus berganti nama dari Kantor Inspektorat Wilayah III Sumbangsel membuat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi di Palembang dan Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Palembang.

Berdasarkan keadaan Keputusan Presiden Nomor 27 tahun 1981 merupakan penciptaan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Selatan dan Jambi di Palembang maka dengan sendirinya seluruh barang-barang Inventarisnya dari gedung kantor yang dilimpahkan ke Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Selatan dan Jambi tertera rumah dinas milik Kantor Imigrasi Palembang, dengan dibentuklah Kantor Imigrasi Palembang yang kapasitas menunggu dalam EX gedung Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Palembang, pada tahun 1981 gedung Kantor Wilayah

Departemen Kehakiman Sumatera Selatan dibangkitkan untuk Kantor Imigrasi Palembang, lalu waktu itu resmilah.

Kantor Imigrasi Palembang berpengaruh terhadap dalam pengamatan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Selatan. Pada pertualangan sejarahnya di tahun 2003, pada tanggal 01 September 2003, Kantor Imigrasi Kelas I Palembang tiba menegakkan gedung barunya diatas tanah daridonasi Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Selatan seluas 8.000 M2 dengan dibangun gedung Kantor seluas 780 M2, di wilayah Jakabaring Palembang. Sumber daya manusia di Kantor Imigrasi Palembang dalam mengupayakan biar mengembangkan pada kualitasnya maka dari itu membantu perwujudan kewajiban dan pelayananyang ideal. Dalam hal itu maka harus ada pemeriksaan kepada pegawai dan pembinaan disiplin mempergunakan dengan jelas.

Permasaran memapas kewajiban harus dalam pekerjaan ekonomi di Kota Palembang. Posisi geografis Kota Palembang perbatasan Sungai Musi tidak jauhnya dengan Selat Bangka bermanfaat, dengan sebutan *Venice the east* menciptakan Kota Palembang dalam kota yang ekonomi bertepatan kota wisata memikat wisatawannya dengan berkunjung pada kota ini. Meskipun tidak pinggir laut, Kota Palembang dapat terjangkau bagi kapal-kapal dari luar negeri walaupun tempatan salah satu tujuannya untuk dagang dengan memeriahkan Sungai Musi, bandara Sultan Mahmud Badaruddin bertambah baik kegiatan perdagangan di Palembang.

Kantor Imigrasi Kelas I Palembang alamat di Jl. Pangeran Ratu No.1 Jakabaring Palembang adalah satu yang dari kedua Kantor Imigrasi Wilayah Sumatera Selatan siap bertanggungjawabkan dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan. Unit penyelenggara Teknis dibidang Keimigrasian memiliki peran dan

memajukan pelayanan pada publik dengan pengawasan perlintasan, sarana pembangunan dan penegakan hukum keimigrasian.

Aktivitas keimigrasian Kantor Imigrasi Palembang lebih fokusnya kepada pelayanannya yang ada di keimigrasian SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia), pemberian dan perpanjangan izin tinggal pada orang asing. Dilihat volume pekerjaan pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Palembang dari tahun ke tahunnya membuktikan cukup dalam substansial. Pemberian Izin Tinggal Tetap. Dalam hal itu juga untuk perpanjangan izin tinggal sebagian besar keunggulan pada Izin Kunjungan dan Izin Tinggal Terbatas.

Kantor Imigrasi Kelas I Palembang ialah unit pelaksanaan berkualitas dimiliki tugas melakukan strategi dibidang pengawasan susut pandang keimigrasian dalam pelayanan publik pengelolaan bagaikan dokumen perjalanannya, visaserta fasilitas, izin tinggal serta status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas untuk kerjasama luar negeri serta koordinasi informasi keimigrasiannya.

Tergantung izin masuknya ke wilayah Indonesia yang terutama Palembang, Kantor Imigrasi Kelas I Palembang harus berkewajiban melaksanakan pemeriksaan, pengawasan pada pelanggaran perizinan keimigrasian dan melaksanakan kerjasamanya antar instansi dibidang dalam pengawasannya orang asing serta penindakan pada pelanggaran keimigrasian. Sub Seksi Penindakan Keimigrasian memiliki tugasnya untuk melaksanakan penyelidikan serta aksi, pembatahan dan penolak, penghimpunan sementara pemulihan orang asing tidak bisa dipulangkan serta pengusiran terhadap pelanggaran keimigrasian sesuai peraturan perundang-undangan dengan berjalannya.

### **C. Visi Dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang**

Adapun Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Palembang yaitu:

a. Visi:

Visi Kantor Imigrasi Kelas I Palembang adalah memberikan pelayanan prima dan penegakan hukum keimigrasian secara professional.

b. Misi:

1. Menyelenggarakan pelayanan keimigrasian yang cepat, tepat dan terukur dengan memanfaatkan teknologi yang modern, Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia.
2. Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta mengedepankan nilai-nilai dasar martabat dan Hak Asasi Manusia (HAM).
3. Mendeteksi secara dini pelanggaran keimigrasian yang timbul sebagai ancaman dan gangguan berupa kejahatan guna terlaksananya pembangunan nasional.
4. Membangun dan mengembangkan kerjasama dengan instansi terkait di bidang pengawasan dalam masyarakat dalam upaya pengakan hukum keimigrasian.

### **D. Tugas Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang**

Di Samping Kantor Imigrasi Kelas I Palembang, memiliki tugas dan fungsi yakni Kantor Imigrasi Kelas I Palembang tercatat salah satu instansi pemerintah, memiliki berkewajiban melakukan separuh tugas bersatuserta fungsi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia Provinsi Sumatera Selatan dalam bidangnya Keimigrasian, yaitumemajukan pelayanan kepada publik. Pelayanan yang mendorong segala perizinan keimigrasian visa, izin masuk, pendaftaran orang asing yang masuk di wilayah Indonesia, izin masuk

kembalinya, izin keluar tidak kembalinya, serta surat perjalanan Republik Indonesia, tanda bertolaknya, tanda masuknya, surat keterangan dalam keimigrasian untuk perubahan keimigrasiannya.

Adapun dalam penyelenggaraan tugas Kantor Imigrasi Kelas I Palembang mempunyai fungsi:

1. Melakukan kewajiban pada bagian Tata Usaha Negara;
2. Melakukan kewajiban pada bagian Keimigrasian di Seksi Infokim;
3. Melakukan kewajiban pada bagian Keimigrasian di Seksi Lantaskim;
4. Melakukan kewajiban pada bagian Keimigrasian di Seksi Statuskim;
5. Melakukan kewajiban pada bagian Keimigrasian di Seksi Wasdakim.
6. Dalam Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor:M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi Bab II Susunan Organisasi Kanim Kelas 1 Pasal
7. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang terdiri dari:

1. Kepala Kantor Imigrasi (KAKANIM).

    Kepala Kantor Imigrasi membawahi 4 (empat) Kepala Seksi dan 1 (satu) Kepala Sub bagian, yakni:

- a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- b. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
- c. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
- d. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

- e. Kepala Seksi Status Keimigrasian.
2. Bagian Tata Usaha, yang membawahi 3 (tiga) Sub bagian yaitu:
    - a. Sub Bagian Kepegawaian.
    - b. Sub Bagian Umum.
    - c. Sub Bagian Keuangan.
  3. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM), yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
    - a. Seksi Lintas Batas Keimigrasian.
    - b. Seksi Perizinan Keimigrasian.
  4. Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM), yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
    - a. Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian.
    - b. Kepala Sub Seksi Penelaahan Status Keimigrasian.
  5. Seksi Informasi dan Sarana Keimigrasian (INFOKIM), yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
    - a. Seksi Informasi Keimigrasian.
    - b. Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian.
  6. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (INTELDAKIM), yang membawahi 2 (dua) seksi yaitu:
    - a. Seksi Pengawasan Keimigrasian.
    - b. Seksi Penindakan Keimigrasian.

Tugas dan fungsi dari Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian ialah melaksanakan Kegiatan yang ada di Keimigrasian pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang menurut Peraturan Perundang-undangan berlaku, melaksanakan Pemberian Dokumen Perjalanan (Paspor R.I.), Izin Berangkatnya dan Izin Kembalinya, melaksanakan Penentuannya Status Keimigrasian untuk Orang Asing terdapat Indonesia serta

melaksanakan keterangan pada kebenaran dengan bukti-bukti Kewarganegaraan seorang yang menimpa Status Kewarganegaraan.

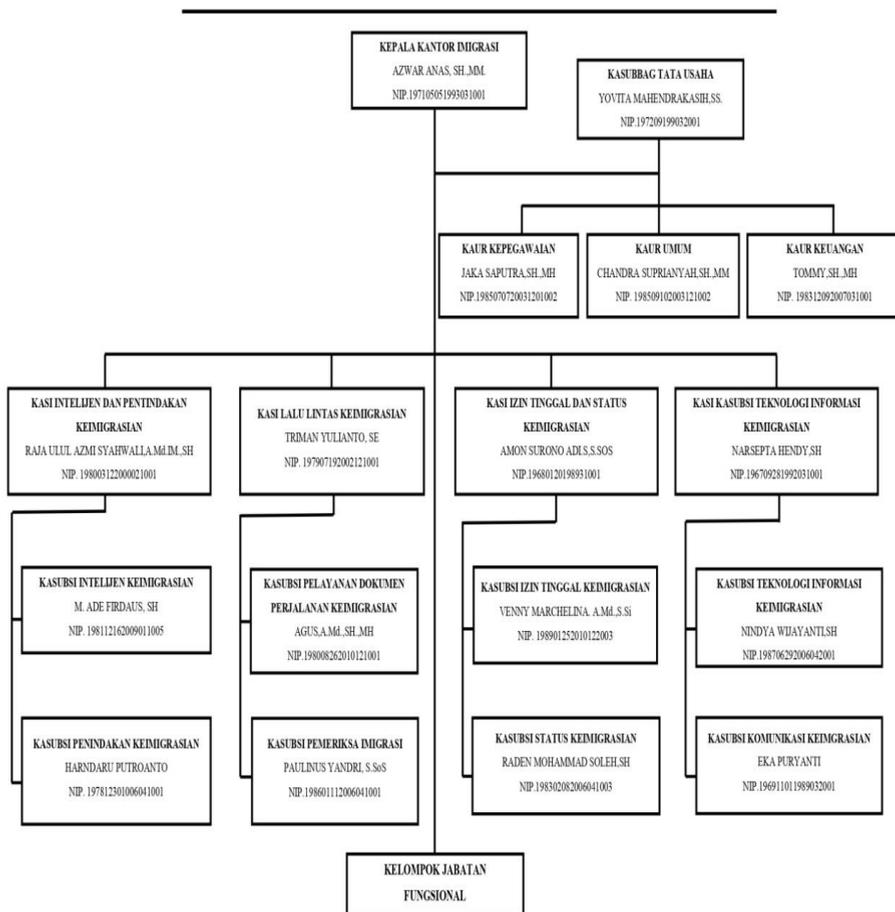
Tugas serta fungsi dari Seksi Informasi dengan Sarana Komunikasi Keimigrasian yaitu bertugas melaksanakan Penularan dalam penggunaan Informasi dengan Pengelolaan Sarana Informasi Keimigrasian dalam Lingkungannya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang terhadap Peraturan Perundang-undangan berlaku, serta berfungsi dalam melaksanakan akumulasi terhadap kajian Data keterangan Penyampaian serta Penyelidikan Keimigrasian, melaksanakan Pendayagunaan, perlindungan Dokumen Keimigrasian dalam Pelaksanaan Pemeliharaan Sarana Komunikasi.

Tugas serta fungsi dari Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian ialah melaksanakan Pengamatan dalam Pengurusan Keimigrasian kepada Orang Asing di Wilayah Kerjanya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, melaksanakan peninjauan pada Pelanggaran Perizinan Keimigrasian dengan Melaksanakan Kerjasamanya antar Instansi di Bidang Pengawasan Orang Asing, melaksanakan Penyidikan dan Penindakan kepada Setiap Orang melaksanakan tindakan Pidana dalam Pelanggaran Keimigrasian dengan melaksanakan Pemeriksaannya cegah untuk menolak pada Permohonan Dokumen Keimigrasian.

Tugas dan fungsi pada Sub Bagian Tata Usaha ialah melaksanakan pekerjaan Tata Usaha serta pekerjaan rumah tangganya Kantor Imigrasi, melaksanakan pekerjaan Kepegawaiannya, melaksanakan pekerjaan Keuangannya dengan melaksanakan pekerjaan surat menyurat perlengkapan serta rumah tangga dalam imigrasi.

## D. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang

### STRUKTUR ORGANISASI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan bab ini menguraikan citra yang terbentuk pada Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Palembang. Peneliti mendapatkan data yang dari hasil observasi serta wawancara dilaksanakan kepada beberapa waktu lalu kepada informan dengan berhubungan penelitian yang dilakukan. Gambaran analisis yang peneliti dapat sesuai dengan rumusan masalahnya, yaitu “Bagaimana Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang Di Mata Publik?”. Dengan demikian, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada lima informan yaitu langsung Kepada Kepala Bagian Kepegawaian, Kepala Bagian Komunikasi, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dan Masyarakat.

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang**

Pada instansi pasti ingin memiliki maksud hendak yang akan dicapai baik maksud dalam ukuran pendek maupun ukuran panjangnya. Maksud dalam instansi yaitu membangun citra. Untuk membangun citra maka di perlukan kesan yang baik di hati masyarakat setelah instansi sudah tercipta maka instansi perlu mempertahankan citranya. Dalam melakukan konstruksi citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus ada kualitas yang di miliki imigrasi, ini menentukan pencapaian suatu citra yang ada di imigrasi kelas 1 Palembang. Penulis ingin menjelaskan tentang hasil penelitiannya yang telah di dapat dari lapangan yang berkaitannya dengan konstruksi citra imigrasi.

Informan I adalah Kepala Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Jaka Saputra SH,MH Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 4 Maret 2021 sekitar pukul 11.00 WIB. Informan Jaka mengatakan bahwa, untuk konstruksi citra di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dengan mempertahankan citra di mata masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Dalam membangun citra Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang yang dilakukan ialah memahami dulu keadaan imigrasi (internal dan eksternal), dengan seperti apa keadaannya setelah di pahami betul maka dapat memahami kegiatan yang tepat untuk meningkatkan dalam membangun citra imigrasi lebih baik lagi serta berjalannya yang di harapkan”*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami upaya yang dilaksanakansama Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam membangun citra ialah mengidentifikasi kelemahan maupun kekuatan imigrasi mendapatkan yang diambil keputusan dalam langkah-langkah ingin di laksanakan dalam perubahan Kantor Imigrasi Kelas 1 palembang. Dalam cara pendapatanmanfaat mewujudkan citra positif serta di percaya terhadap publik .

Dalam upaya konstruksi citra Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang di masyarakat kegiatan agar program yang di rencanakan akan terwujud.

a. Meningkatkan Pelayanan

Pelayanan baik menciptakan kepercayaan kepada masyarakat dan kepercayaan itu, citra di bentuk sama

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang akan terbangun. Berdasarkan deskripsi dari Bapak Jaka Selaku Kepala Kepegawaian yang menjadikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Dalam lembaga instansi pasti memberikan tugas pokok masing-masing terhadap pegawainya sehingga dalam menjalankan pekerjaan pegawai harus ahli dalam bekerja maksimal serta ahli untuk sampai wujud yang diinginkan berdasarkan visi, misi tersebut”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti memahami dalam lembaga instansi sewajarnya pemimpin melaksanakan pengontrolan dalam memberikan pekerjaan tepat pada tujuan dan menepi hal yang tidak menginginkan. Seumpama pemimpinnya melaksanakan hal tidak diinginkan, maka lembaga instansi akan di pimpinnya dapat sampai maksud di tetapkan. Sementara itu lembaga dari satu ke lembaga lainnya akan memiliki strategi berbeda dalam mengkonstruksi citra untuk masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melaksanaa kn pelayanan terhadap masyarakat yang memilikitumpuan untuk menciptakan layanan yang baik sertautama seperti, melayani masyarakat dengan professional, melaksanakan pelayanan cepat tepat serta memanfaatkan teknologi yang modern, meningkatkan sumber daya manusia, pelayanan berkualitas serta mengutamakan nilai-nilai dasar*

*martabat dan HAM, Medeteksi pelanggaran keimigrasian tumbuh sebagai peringatan dan ganjalan berbentuk kejahatan dalam perwujudan pembangunan nasional.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa, sesuai dengan penjelasan Kepala Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yakni:

1. Melayani secara Profesional, Profesional menurut Bapak Jaka adalah sikap para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus menguasai benar bidang-bidang profesinya (ahli dalam bidang masing-masing)
2. Melayani dengan cepat tepat dan memanfaatkan teknologi modern, Menurut Bapak Jaka adalah pegawai harus melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu dalam pembuatan paspor jangan bertele-tele kerjanya, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Memanfaatkan teknologi modern yaitu Dengan adanya sistem yang modern dan canggih ini imigrasi membuat program baru yaitu membuat paspor secara online dan pembayaran juga online, masyarakat bisa membayar paspor di Kantor Pos, ATM, Toko Pedia di sekitar lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dengan adanya program ini biar memudahkan masyarakat untuk layanan paspor
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia, Menurut Bapak Jaka adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus memperbaiki pelayanan yang ada di imigrasi dan meningkatkan SDM dengan cara membuat nyaman

pegawai dan masyarakat dengan adanya fasilitas yang ada di imigrasi.

4. Melakukan pelayanan yang berkualitas dan mendasarkan nilai martabat dan Hak Asasi Manusia (HAM)
5. Mendeteksi Pelanggaran Keimigrasian dan berupa kejahatan guna terlasananya pembangunan nasional, Menurut Bapak Jaka adalah apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran dalam keimigrasian contohnya pungli pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang langsung memberhentikan pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kepegawaian peneliti memahami di dalam mengkonstruksi citra baik harus mempunyai karakter keutuhan tinggi, profesionalitas dan sesuai dengan visi misi tersebut. Apabila pemimpin yang telah mempunyai visi misi maka lembaganya yang di pimpinnya akan semakin bagus dan citra juga yang bagus di masyarakat.

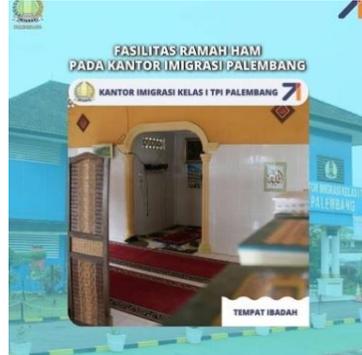
- b. Memperbarui Kondisi Fisik dan Non Fisik Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang

Setelah dilaksanakan pengerti dalam keadaan imigrasi yaitu langkah-langkahnya ialah memperbaiki kondisinya fisik maupun non fisik biar publik bisa dapat menerima keberadaan imigrasi dengan mendapatkan citra baik dari publik. Adapun perbaikan fisiknya, yakni langsung dilihat masyarakat dalam hal sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sedangkan perbaikan non fisik adalah perbaikan mempermudah dan memperlancar pelayanan yang tidak dapat

di lihat langsung oleh masyarakat seperti yang di ungkapkan oleh informan. Berikut kutipan wawancaranya :

*“Pada Tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan konstruksi citra dengan mengikuti perkembangan zaman dan Imigrasi harus mengikuti perkembangan itu dan harus memfasilitasi kebutuhan untuk masyarakatnya dan kenyamanan masyarakat saat melakukan pembuat paspor. Pada zaman antrian panjang banyak masyarakat yang masih mengeluh kepada pihak imigrasi karena fasilitas nya belum memadai tetapi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus memperbaiki fasilitas dan SDM nya juga sudah memadai udah nyaman saat berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, lingkungan bersih dan nyaman untuk masyarakat saat sedang ada keperluan, pokoknya nyaman deh di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sekarang.*





**Gambar 2. Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami konstruksi citra imigrasi dengan memperbaiki fisik sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sangat mendukung demi terciptanya citra imigrasi yang di harapkan dan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang mengajukan hal positif terhadap masyarakat nya Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus ingin mempertahankan citra positif kepada masyarakat. Sedangkan Non Fisik Berikan Kutipan Wawancaranya:

*“Agar Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang memiliki citra yang baik oleh masyarakat, maka imigrasi harus membangun sistem yang baik sehingga citra imigrasi tidak akan terpengaruh karena sistem yang baik telah terbangun. Diantaranya Kantor*

*Imigrasi Kelas 1 Palembang menggunakan layanan untuk membuat paspor secara online karena untuk mempermudah masyarakat biar tidak mengantri panjang, tetapi bagi masyarakat yang tidak mengerti sistem online dan kesulitan dalam mendaftar paspor secara online Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah membuat layanan Simpatik untuk masyarakat. Paspor layanan Simpatik adalah layanan untuk membantu masyarakat untuk melayani masyarakat yang kesulitan mendaftar online dan tidak mengerti internet layanan simpatik ini di bukanya selain hari kerja bisa juga di kerjakan di hari sabtu dan minggu. Dan ada juga layanan Eazy Paspor, Eazy Paspor adalah layanan yang baru di buat Rektorat Imigrasi melakukan inovasi baru biar masyarakat tidak melakukan kerumunan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sasaran Eazy paspor seperti ke kantor BUMN, Instansi Pemerintahan, kalau ingin membuat Eazy Paspor harus membuat surat pengajuan dulu ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus nanti langsung di proses cepat. Eazy Paspor sudah pernah dilakukan di Kementerian Agama yang ada di Kota Palembang.*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti menyimpulkan bahwa, untuk mempermudah dan memperlancar masyarakat. imigrasi salah satunya dengan adanya program baru untuk mempermudah layanan paspor yang dapat secara langsung di rasakan oleh masyarakat seperti adanya lanyanan simpatik dan Eazy paspor menjadikan citra imigrasi menjadi baik yaitu dengan meningkatkan sarana prasarana dan sistem baru.

Dalam lembaga instansi apapun, jelas akan mempunyai faktor dapat mempengaruhi keberhasilan dalam lembaga instansi serta mempunyaikendala dalam pekerjaannya, diantaranya :

## 1. Faktor Pendukung

- a. Dilaksanakan pembinaan atau latihan terhadap pegawai yaitu cara melayani masyarakat dengan sopan dan profesional.
- b. Dilaksanakan Sosialisai Terhadap masyarakat di tempat seperti instansi pemerintahan dan lainnya.

## 2. Faktor Penghambat

- a. Masih adanya sistem gangguan untuk pembuatan paspor seperti sinyal dan lainnya

Berdasarkan hasil wawancara dia atas, peneliti memahami dalam keberhasilan lembaga pasti tidak akan terlepas adanya hambatan di hadapi imigrasi. Namun 2 faktor tersebut akan terjadi dalam lembaga instansi manapun, berarti lembaga itu mampu menyaingilainnya kendala bisa terjadi terus dijadikan pengalamannya.

Informan II adalah Kepala Komunikasi Keimigrasian yang bernama Eka Puryanti peneliti melakukan wawancara pada tanggal 10 Maret sekitar pukul 11.30 WIB. Informan Eka Puryanti mengatakan untuk mengkonstruksikan citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus melakukan kesan yang baik untuk masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Dengan adanya perkembangan zaman yang semakin canggih Kantor Imgrasi Kelas 1 Palembang mengikuti anjuran dari pemerintahan bahwa di dalam instansi harus menggunakan media yang modern dan canggih untuk mempertahankan citra, adapun media internal dan media eksternal kalau internal seperti Buletin, Spanduk, Brosur sedangkan media eksternal yang di gunakan dalam Kantor Imigrasi Kelas 1 palembang yang paling efektif seperti, Instagram, Website, Facebook, Whatshaap semua*

*yang aktif untuk menyebarkan informasi-informasi dan kegiatan tentang Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang bagian Komunikasinya melakukan sesuai dengan yang di anjurkan pemerintahan harus mengemukakan pesan atau informasi dengan strategipada publik, bahwa dibutuhkan komunikasi ampuh untuk khlayak Direktorat Jenderal Imigrasi perkembangan zaman.

Kemudian diperlukan cara untuk melaksanakan proses penyajian pesan atau informasitujuan dari sebuah penyajian pesan dan informasi agar ditemukansama publik yakni pembuat paspor. Menurut Morisson dalam bukunya manajemen Publik Relactions (210:203), Pelaksana humas tidak harusbelaka memublikasikan ide atau inovasi dalam media massa biar idetau inovasi hingga bisa di terima dengan publik.

Pemakaian media atau wadah tepat untuk membantu informasi terusdi sampaikan pada komunikator yang ampuh, dalam komunikan memilikiwatak berbeda didalam pemakian media, maka dari itu humas Direktort Jenderal Imigrasi bisa menetapkan media apa yang bagusuntuk mencapai komunikan, maka informasi di sampaikan dengan ampuh serta tidak mebingungkan masyarakat yang individual pembuat paspor.

#### a. Melakukan Kegiatan Promosi

Kegiatan sosialisasi harus di lakukan seperti promosi dalam meningkatkan penggunaanpelayanan meskipun informasi di sediakan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, suatu instansi jikalau memiliki produk, baiknya serta penggunaannya tapi tidak akan mengerti sama pelanggan sama publik, bahwa instansi tidak bertumbuh maksimal, maka dari itu perlu adanya melaksanakan promosi dengan media sosial yang dimiliki.



**Gambar 3. Kegiatan Promosi Kantor Imigrasi Kelas Palembang**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang urusan promosi ini dilaksanakan sesuai program pemasaran dalam rencana mengembangkan penjualan produk. Selanjutnya, urusan promosi dilaksanakan dalam menegakkan citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Komunikasi keimigrasian disini bekerja untuk mendukung segala urusan promosi baik langsung maupun tidak langsung. Bentuk komunikasi secara langsung yaitu ke mall dan media massa seperti Instagram, Whatshaap, Website, Facebook, Twitter selanjutnya dilaksanakan komunikasi tidak langsung seperti dengan penyebaran brosur, banner, majalah internal, koran dan media elektronik seperti iklan di televisi, radio, dialog interaktif maupun televisi, dan pembuatan profile di youtube Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

- **Media Internal**

1. Bulletin

Bulletin berupa majalah internal seputar Direktorat Jenderal Imigrasi yang bernama Bulletin Lintas Imigrasi yang isinya terdapat kegiatan-kegiatan, peraturan-peraturan dan kejadian-kejadian seputar Direktorat Jenderal Imigrasi.

## 2. Spanduk

Spanduk biasanya digunakan untuk memberi informasi mengenai kebijakan pelayanan imigrasi, termasuk program paspor Simpatik dan Eazy Paspor spanduk sifatnya lebih besar agar mudah dilihat oleh pembuat paspor, biasanya spanduk di pasang di depan kantor Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor-kantor imigrasi.

## 3. Brosur

Brosur ukurannya lebih kecil dari spanduk tapi fungsinya sama yaitu memberikan informasi mengenai kebijakan tersebut untuk pembuat paspor, Brosur biasanya di letakkan di loket kantor imigrasi untuk lebih memperjelas pembuat paspor.

### • **Media Eksternal**

#### 1. Televisi

Komunikasi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan informasi terkait kebijakan tersebut membuat iklan dalam kewajiban dalam imigrasi serta membuat iklan tentang pelayanan paspor untuk memperjelas informasi di media televisi.

#### 2. Cetak

Penggunaan media cetak dalam proses penyampaian informasi terkait kebijakan yaitu berupa iklan seperti Koran dengan tujuan agar masyarakat lebih mengerti dan memahami tentang pelayanan paspor.

### 3. Internet

Penggunaan media internet ini memudahkan pembuat paspor dalam mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Keyakinan masyarakat ingin mencapai tujuan untuk membawa Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang bertambah baik dengan menjadi imigrasi ada di hati publik berpengalaman dalam kepentingan publik dan konstruksi citra. Upaya konstruksi keyakinan yang telah dilakukan oleh bidang komunikasi keimigrasian telah perlahan. Mewujudkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yang berkualitas dan dapat meyakinkan masyarakat tentang program tidak ada lagi namanya korupsi di imigrasi dalam konstruksi citra berdampak kepada meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Berikut kutipan wawancaranya:

*Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang adalah instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan paspor WNI yang membutuhkan untuk dokumen perjalanan, di Imigrasi Kelas 1 Palembang untuk melakukan konstruksinya imigrasi harus melayani dengan ikhlas dan jujur, tidak ada perlakuan diskriminasi, tidak ada pungli. Pegawai harus membuat masyarakat nyaman dan Imigrasi Kelas 1 Palembang membuat program baru Ayo Bersama Membangun Indonesia Yang Lebih Bersih Dengan Berpartisipasi Dan Melayani Dalam Dengan Sangat Baik Dalam Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) ini menjadikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang bersih di depan masyarakat dengan adanya program ini juga pernah mendapatkan piagam penghargaan dari KPK.*

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memahami Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, Dalam suatu instansi pemerintahan harus mempunyai planning untuk membangun atau mempertahankan citra positif untuk mempertahankan citranya dibutuhkan dalam inovasi baru pada program akan di keluarkan. Tujuan dari inovasi baru yakni dalam mengemukakan keyakinan terhadap masyarakat dan pandangan masyarakat tentang diri imigrasi.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang adalah instansi pemerintahan yang bergerak di bidang dokumen perjalanan Warga Negara Indonesia dalam menjalankan perannya untuk melayani masyarakat maka perlu keyakinan kerjasama dengan instansi lain untuk berjalannya dengan baik. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Harus ada kerjasama karena imigrasi tidak kerja sendiri, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan kerjasama dengan Capil kenapa capil karena imigrasi ingin memastikan bahwa dokumen atau ktp yang di buat itu asli atau tidak, melakukan kerjasama dengan pihak TNI dan Kepolisian kenapa TNI dan Polisi karena untuk melakukankan pengawasan terhadap orang asing yang berada di Indonesia misalnya polisi melihat orang asing akan secepatnya langsung di koordinasikan langsung sama pihak imgrasi untuk dilihat dokumennya, jika ada kejanggalan dokumen perjalanan atau Paspor terhadap Orang Asing maka akan di periksa langsung oleh pihak Imigrasi dan akan di masukkan ke penjara Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang pihak imigrasi juga berkerjasama dengan Kementerian Agama untuk orang yang akan pergi ke Tanah Suci dan Kantor Pos, Bank serta Tokopedia untuk melakukan kerjasama untuk mempermudah pembayaran paspor.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami Kerjasama ini di lakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam melakukan kerjasama, ini tidak hanya menguntungkan imigrasi tetapi menguntungkan juga buat instansi lainnya melakukan kerjasama dengan lembaga lain adalah strategi imigrasi untuk membangun citra, dan menumbuhkan perkembangan yang akan diperlukan kerjasama dengan lembaga pemerintah di masyarakat contohnya, dalam lembaga pemerintahan serta lembaga organisasi dan lainnya dengan adanya program ini bertujuan untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang meningkatkan sistem kerja pegawai dan mempermudah pegawainya.

Informan III adalah salah satu pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Sarippudin, SH Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 4 Maret 2021 sekitar pukul 10.00 WIB. Informan Sarippudin mengatakan adanya untuk motivasi untuk pegawai dalam pembinaan untuk melayani masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Di dalam instansi Pemerintahan seperti Imigrasi harus adanya pembinaan atau pelatihan untuk pegawai dalam bidang pengawasan dan pelayanan. Pada zaman dahulu antrian panjang banyak pegawai yang mintak di layani tetapi sekarang sudah berbeda pola pikirnya tergantung Kepala nya atau Pimpinanya, kalau pimpinanya masa bodoh maka anak buah juga akan ikut masa bodoh dengan masyarakat dan citra nya akan ikut turun juga pasti. Maka dari itu harus ada pembinaan untuk pegawai bagaimana mengubah pola pikir, banyak pegawai yang berpikiran bahwa petugas dilayani oleh masyarakat sekarang harus berubah pola pikirnya melayani masyarakat harus melayani bukan di layani.*

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memahami masih banyak pegawai pola pikirnya dilayani dan masih banyak juga pegawai yang masa bodoh dengan layanan yang di berikan dan kurangnya edukasi ke masyarakat karena tidak semua masyarakat sama pemikiran yang lebih terbuka, tapi tergantung pegawainya juga yang mau melayani masyarakatnya dan Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan kedisiplinan dan melakukan kegiatan kegiatan kebersihan untuk pegawai di lingkungan kerjanya. Berikut Kutipan wawancaranya:

*“Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan kedisiplinan guna untuk pegawai nya biar datang kekantor dengan tepat waktu yaitu melakukan kegiatan Apel atau Upacara setiap Hari Senin dan melakukan Absensi dengan tepat waktu, dan Setiap Hari Jumat melakukan kegiatan Senam dan Kebersihan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sudah melakukan kegiatan kedisiplinan di dalam kantornya untuk melatih dan memperhatikan pegawainya.

Setiap Hari Ulang Tahun Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan kegiatan ke Panti Asuhan dan membagikan paspor gratis untuk masyarakat. Berikut kuitipan wawancaranya:

*“Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang setiap ulang tahunnya pasti melakukan kegiatan ke panti asuhan dan membagikan 3 paspor gratis untuk masyarakat yang ada di daerah SUMSEL.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang memberikan kegiatan positif kepada masyarakatnya dengan melakukan kegiatan ke Panti Asuhan dan memberikan paspor gratis untuk masyarakatnya dengan cara ini menggambarkan bahwa imigrasi terus ingin mempertahankan citranya di mata masyarakat.

Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang bergerak mengambil sikap yang ada pengaduan dari masyarakat yang penting ialah pengaduan cepat terselesaikan dan jikalau ada pengaduan yang tidak bisa di tangani sama pegawai imigrasi lalu Kepala Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang akan turun menangani pengaduan akan di klarifikasi. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Pasti ada lah pengaduan dari masyarakat untuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang pengaduannya bermacam-macam ya mulai dari masalah SDM terus pelayanan paspor kalau menurut masyarakat kurang maksimal pasti masyarakat langsung membuat pengaduan banyak sekali ditahun 2016-2019 masyarakat bisa melakukan pengaduan secara online melalui Instagram, Website, Facebook, Twitter, Whatshaap semua aktif tapi kebanyakan masyarakat melakukan pengaduan di Instagram. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang pada tahun 2020 udah tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat soalnya kami sudah mempermudah masyarakat dan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Setiap Bulannya ada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dalam survei Balitbangkumham RI di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Periode Mei 2021*



**Gambar 4. Hasil survei masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti memahami Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah melakukan sesuai yang dianjurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang menanggapi pengaduan masyarakat serta dengan adanya penilaian dari masyarakat setiap bulannya membuktikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah melakukan konstruksi citranya dengan sangat baik dan Imigrasi berhasil membuat kepercayaan kepada masyarakat. Berikut kutipan wawancaranya :

*“Kalau bagian keluhan atau pengaduan itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang menanggapi pengaduan masyarakat dengan cara langsung menghubungi langsung atau menelpon nya kami panggil ke kantor untuk kami wawancara apakah benar yang di katakan pengaduan kalau memang benar salah imigrasi kami langsung meminta maaf dan di perbaiki kalau ada kejanggalan langsung kami telusuri tentang pengaduan itu tetapi kebanyakan yang melakukan pengaduan tidak sesuai fakta dan kami ingin menghubungi tidak di angkat dan tidak di balas lagi sama pengadu hanya ingin menjatuhkan citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami Kebanyakan masyarakat yang melakukan pengaduan tidak sesuai fakta hanya ingin menjelekkan citra instansi pemerintah seperti Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang kalau ingin melakukan harus liat dulu sesuai fakta atau tidak, kalau tidak sesuai fakta kan malu tapi kebanyakan masyarakat tidak sadar apa yang mereka perbuat dan tidak ada bukti juga.

Bagaimana sikap Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang setelah mengetahui Berita yang tidak enak yang dibuat oleh media wartawan tentang imigrasi. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Udah biasa ya kalau masalah berita pasti ada apalagi yang langsung berhubungan dengan masyarakat itu kami pasti ada terus berita, sikap kami saat ada berita yang tidak mengenakan atau ingin menjatuhkan citra kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ya kami akan mengklarifikasi berita tersebut dan akan terus berupaya membangun citra kami di mata masyarakat dan masyarakat dalam melakukan penilainnya bisa melalui survey hasil penilaian reformasi birokrasi dan zona integritas (SHPRBZI) melalui sms, whatshapp, email.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami, Pada Instansi pemerintahan atau perusahaan pasti ada namanya berita baik itu berita positif atau negatif harus pintar masyarakat menanggapi berita tersebut dan harus waspada dalam memberikan pemberitaan pada media apa pun, lebih lagi mediaisinya dengan kebencian pada pihak lain.

Dalam masa pandemik Covid-19 upaya yang dilakukan dalam peningkatan pembuatan paspor sangat drastis turun. Jika ingin membuat paspor harus mengikuti peraturan yang telah di buat sama pemerintah. Berikut kutipan wawancara:

*“Kalau di masa normal selalu ada peningkatan dalam pembuatan paspor tetapi pada masa pandemik Covid-19 pada tahun 2020 pembuatan ‘paspor sangat drastis turun, Kenapa turun ? karena Pemerintahan membatasi masyarakat membuat paspor dan ada anjuran juga dari satgas covid untuk membatasi layanan paspor biasanya sehari itu bisa mencetak 150-300 paspor, tapi semenjak ada covid jadi 40 paspor yang di cetak dan*

*banyak pegawai yang di WFH atau saling gantian untuk masuk bekerja dengan adanya wabah covid-19 maka Kantor Imigrasi melakukan sistem pelayanan yaitu eazy paspor atau jemput bola terhadap instansi, perusahaan dan lainnya untuk memudahkan masyarakat.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti memahami sikap Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang memaklumi dan memahami karena adanya penurunan dalam pembuatan paspor akibat terjadinya covid-19 bisa jadi karena kurangnya minat masyarakat karena takut covid dan di Indonesia masih Lockdown jadi banyak Negara lain takut masuk Indonesia karena masih banyaknya orang yang terkena Covid-19.

Informan IVialah salah satu pegawai Swasta yang ada di daerah Palembang, yang bernama Agus Yulianto Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 29 April 2021 sekitar pukul 17.00 WIB. Informan Agus mengatakan saya sudah melakukan pembuatan paspor pada tahun 2020 sebelum adanya Covid-19 Berikut kutipan wawancaranya:

*“Pada tahun 2020 sebelum adanya covid-19 saya datang ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang untuk membuat paspor untuk liburan ke Negara Malaysia menurut saya pelayanan sudah baik dengan mendaftarkan antrian secara online itu membuat dipermudah untuk masyarakat jadi terserah saya mau datangnya kapan ke imigrasi tersebut pegawainya ganteng dan cantik rapi pula bajunya juga keren enak dilihat dan imigrasi memberikan pelayan dengan sopan, cepat dan tepat waktu setelah foto langsung melakukan pembayaran terserah mau di Bank atau di Kantor Pos atau di Tokopedia ini sangat menghindari pungli ya menurut saya menurut saya harus*

*meningkatkan lagi kinerjanya sehingga citra yang akan didapat semakin meningkat juga.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti memahami, citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sudah baiknya di mata masyarakat apalagi kalau masyarakat bilang sangat mempermudah masyarakat inilah yang mempertahankan citra imigrasi tersebut.

Informan V ialah Ibu Rumah Tangga yang ada di daerah Palembang, bernama Kiki Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 29 April 2021 sekitar pukul 16.00 WIB. Informan Kiki mengatakan saya sudah melakukan pembuatan paspor pada tahun 2020 sudah adanya Covid-19 Berikut kutipan wawancaranya:

*“Saya datang ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang untuk memperpanjangkan paspor saya yang sudah tidak berlaku lagi paspornya ketika saya datang kesana pada tahun 2020 sarana prasarana serta fasilitas yang ada di imigrasi sudah sangat nyaman dan memadai untuk masyarakat dari ruang tunggu nya sangat bagus dan lingkungannya bersih pelayanannya juga bagus, saya terakhir datang kesana pada tahun 2018 menurut saya sarana prasarana belum memadai untuk masyarakat tapi sekarang sudah sangat membuat pemohon paspor nyaman datang kesana sekarang saya mengakui bahwa kinerja yang dilakukan imigrasi Palembang itu baik dan mendapatkan citra yang baik pula.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang citranya di mata masyarakat sudah bagus berarti imigrasi berhasil melakukan konstruksi citra yang ada dan tidak ada keluhan lagi dari masyarakat masalah fasilitas yang ada imigrasi.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan analisis peneliti terhadap hasil wawancara dengan kelima informan, dalam hal itu peneliti membuat pembahasan mengenai Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang berdasarkan tujuan serta teori yang digunakan. Dalam hal ini peneliti melaksanakan penelitian pada kelima informan diantaranya Kepala Kepegawaian Keimigrasian, Kepala Komunikasi Keimigrasian serta dengan pegawai imigrasi dan masyarakat. Dari informan tersebut peneliti mendapatkan bagaimana konstruksi citra untuk meningkatkan kinerja citra yang positif di Imigrasi Palembang.

Peneliti mewawancarai komunikasi keimigrasian berjalan dalam membenarkan pandangan publik dalam perubahan watak publik. Kewajiban komunikasi keimigrasian mempunyai vitalitas dalam membentuk pendapat publik serta dalam menciptakan citra baik di mata masyarakat membina komunikasi dan saling memahamiantara instansi dengan publik. Dalam rangka penyebaran informasi kebijakan, tindakan, serta aktivitas dalam memeberi informasi secara teratur serta hasil kerja dalam mengolah informasi serta berita yang akan disampaikan kepada masyarakat dengan adanya komunikasi keimigrasian berperan penting dalam instansi.

Hasil penelitian di dapatkan pada penulis untuk melakukan konstruksi citra Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang seperti mengetahui apa saja program dan kemajuan dalam meningkatkan kinerja dan sistem pelayanannya upaya yang di laksanakan untuk membangun citra melakukan sosialisasi ke tempat instansi atau perusahaan lain dengan tujuan edukasi tentang produk baru imigrasi yaitu Eazy Paspor, dan melakukan sosialisasi ke mall yang ada di Palembang dan melakukan kegiatan promosi dengan menggunakan media massa sesuai perkembangan zaman, meningkatkan kualitas SDM di Imgrasi citra yang

dimiliki Imigrasi Palembang di mata publik menjadi penilaian dalam melihat konstruksi yang di laksanakan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

1. Melayani secara Profesional, Profesional jujur,ikhlas dan rapi adalah sikap para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus menguasai benar bidang-bidang profesinya (ahli dalam bidang masing-masing)
2. Melayani dengan cepat tepat dan memanfaatkan teknologi modern, adalah pegawai harus melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu dalam pembuatan paspor jangan bertele-tele kerjanya, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Memanfaatkan teknologi modern yaitu dengan adanya sistem yang modern dan canggih ini imigrasi membuat program baru yaitu membuat paspor secara online dan pembayaran juga online, masyarakat bisa membayar paspor di Kantor Pos, ATM, Toko Pedia di sekitar lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dengan adanya program ini biar memudahkan masyarakat untuk layanan paspor
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia, Menurut Bapak Jaka adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus memperbaiki pelayanan yang ada di imigrasi dan meningkatkan SDM dengan cara membuat nyaman pegawai dan masyarakat dengan adanya fasilitas yang ada di imigrasi.
4. Melakukan pelayanan yang berkualitas dan mendasarkan nilai martabat dan Hak Asasi Manusia (HAM)
5. Mendeteksi Pelanggaran Keimigrasian dan berupa kejahatan guna terlaksananya pembangunan nasional, Menurut Bapak Jaka adalah apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran dalam keimigrasian contohnya pungli pihak Kantor Imigrasi

Kelas 1 Palembang langsung memberhentikan pegawai tersebut.

Dalam membentuk suatu citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus mempunyai identitas serta manajemen yang jelas seperti visi, misi, sejarah nilai, kinerjanya. Peneliti melakukan wawancara kepada dua informan yaitu masyarakat yang ada di daerah Palembang melalui hasil wawancara serta observasi maka peneliti menguraikan bagaimana citra yang di miliki Imigrasi Palembang berdasarkan pendapat masyarakat. Pembentukan citra dapat diukur menggunakan penilaian citra seperti stimulus rangsangan atau kesan yang di dapatkan konsumen kepada instansi adalah sebagai pengukur citranya terhadap programnya serta pelayanan yang dilihat citra di mata publik kesan yang mempunyai program dan kegiatan serta pelayanan dilihat dari masyarakat seperti yang di katakan Agus selaku masyarakat.

Imigrasi sudah membangun citra dengan sudah baik walaupun belum dapat dilihat sangat baik dan masih ada yang diperbaiki dan Kognisi atau kepercayaan terhadap pihak lain untuk membuat kualitas dalam mengikat pada dirinya serta sikap yang dalam citra instansi menunjukkan sebenarnya masyarakat menilai instansi sekarang sudah terbuka mengenai informasi yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang menjadi sarana kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat rasa kepercayaan akan kinerja imigrasi dari kepercayaan yang dibangun pada masyarakat, maka citra yang dimiliki Imigrasi maka menjadi positif.

Sikap masyarakat yang di tunjukkan bagaimana menilai instansi peneliti melakukan proses wawancara peneliti melihat mimik informan saat menjawab pertanyaan dari peneliti di mana sikap yang ditunjukkan masyarakat saat wawancara dilihat tergolong masih positif walaupun harus ada di tingkatkan lagi untuk Imigrasi. Berdasarkan pembahasan

yang telah peneliti analisis dapat di pahami bahwa dalam melakukan konstruksi citra Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang saat ini memiliki citra yang sudah cukup baik, meskipun masih ada kekurangan tetapi saat ini sudah cukup baik dengan mempertahankan citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Setelah melaksanakan kegiatan dipergunakan dalam konstruksi citra di mata publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang mencapai penghargaan dengan kinerja imigrasi. Mendapatkan sertifikat penghargaan di terima, bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang berpandangan bahwa citra imigrasi dalam publik saat ini sudah baik dalam instansi berjalan di dokumen perjalan atau paspor.

Pada Tahun 2016, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang mendapat penghargaan :

1. Oktober: Piagam Penghargaan *Penyidik Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang Kementerian Hukum Dan HAM* atas Prestasi yang telah di capai dalam proses Penyidikan Tindak Pidana Sesuai dengan Undang-Undang yang Menjadi Dasar Hukumnya yaitu: UU No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
2. Mendapatkan penghargaan dari KPK
3. Mendapatkan penghargaan melakukan pelayanan yang integritas yang baik

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana konstruksi citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, berdasarkan hasil penelitian ini peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa imigrasi dalam melakukan konstruksi citra yang ditampilkannya sudah sangat baik di mata publik karena tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat di tahun 2020 hingga sekarang. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam meningkatkan kinerjanya dengan menciptakan program-program yang baru yakni pegawai yang profesional serta meningkatkan sistem pelayanan yang baru untuk konstruksi citranya yaitu dengan pelayanan paspor simpatik ini menjadikan keunggulan untuk masyarakat karena layanan simpatik untuk masyarakat yang tidak mengerti pemakaian teknologi di zaman sekarang program ini dinilai positif, dan imigrasi membuat program baru lagi yaitu eazy paspor layanan untuk instansi yang ingin membuat paspor bisa langsung mendaftarkan kepada pihak imigrasi serta dalam meningkatkan citra positif dengan adanya peningkatan sistem pelayanan yang diberikan dan menjaga komunikasi serta melakukan kerjasama yang baik.

#### **B. Saran**

1. Komunikasi keimigrasian adalah yang sangat penting untuk mencapai citra yang baik dengan suatu target atau menarik minat publik dalam menggunakan produknya, Namun perlu terus memantau atau menambah strategi karena zaman akan terus berubah dengan teknologi semakin canggih.

2. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus lebih maksimal lagi agar selalu mendapatkan citra yang baik dari masyarakat. Citra yang tercipta sekarang harus tetap di pertahankan reputasinya, kini dan masaakan datang.
3. Dengan adanya penelitian ini, semoga dapat menjadi referensi untuk lebih lanjut yang berkaitan dengan peneliti, terkhusus untuk penelitian lebih lanjut yang menggunakan teori citra dan metode kualitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Deseri, Emmy, (2010). *Kiat Menjadi Public Relations*. Palembang: Bandiklat Press Provinsi Sumatera Selatan.
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Fitria dan Rini, 2017. Strategi Hubungan Masyarakat Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (*FORSAKIM*) Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon. *Jurnal Fikom*. Vol 17 No. 01 hal 1
- Hakim, A. Rahman. (2015). "Strategi Citra Perusahaan (*CORPORATE IMAGE*) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk". FISIP. UNS Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hardiansyah, (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hartiana, Teresia Intan Putri. 2014. Konstruksi Citra Perusahaan Daerah Taman Satwa (PDTS) Kebun Binatang Surabaya Dalam Teks Berita Kematian Michael Di Harian Jawa Pos Dan Sindo. *Jurnal Kajian Komunikasi*. Vol. 2 No. 2, Hal 3
- Hermawan, Agus, (2012). *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Humairah, Siti. (2019). "Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan". Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Indraswari, Ida Ayu Prasnyana dkk. 2019. Konstruksi Citra Perempuan Dalam Iklan Kecap ABC "Perasaan Pertama Lebih Kaya Rasa". Vol 1 No. 01, hal 05

### Jurnal

- Kriyantono, Rachmat. 2015. Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Pekomnas*. Vol. 18 No. 2. Hal 1-7

Morisson, (2013). *Teori Komunikasi Massa*, Jakarta: Ghalia Indonesia  
Muhtadi, AS, (2015). *Manajemen Public Relations*, Bandung: CV Pustaka Setia.

Ngalimun, (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar praktis*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press.

Nova, Firsan, (2011). *Crisis Public Relations*, Jakarta: Rajawali Grafindo Persada

Permana Wahyu, Putri Fauzia. 2018. Konstruksi Citra Perempuan Dalam “Iklan Belvita Biscuit Versi Bunga Citra Lestari. Vol 2, Nomor 2, hal 1&5

Rahardjo, Daryanto Muljo, ( 2016). *Teori Komunikasi*, Yogyakarta: Gava Media.

Risman, Arief (2018), *Komunikasi elegan untuk meraih sukses*, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Riyanto, Sofyan, (2012), *Prospek Bisnis Wisata Syariah*, Jakarta: Buku Republik.

Rosady, Ruslan. (2012). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

### **Skripsi**

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujanto, Raditia Yudistira. (2019). *Pengantar Public Relations*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

### **Sumber Internet**

Surya, Frans. (2015). “Strategi Mempertahankan Citra Pemerintahan Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura”. Skripsi. FISIP. UNS Prof. Dr. Mestopo (Beragama) Jakarta.

Yosal, Iriyantara. (2013). *Humas Sekolah*. Bandung: Simbiosis Rekatama.  
<http://te.unib.ac.id> (di akses pada 18/3/2021 pukul 23:16)

<http://www.definisi-pengertian.com> (di akses pada 18/3/2021 pukul 22:58)

<http://www.republika.co.id> (di akses pada 2/2/2021 pukul 21:47)

<https://kbbi.web.id> (di akses pada 18/3/2021 pukul 19:05)

<https://www.awrm.co.id> ( di akses pada 15/3/2021 pukul 13:15)

[https://www.kompasiana.com/gustaafkusno/buruknya-pelayanan-paspor-di-imigrasi-palembang\\_58734e7](https://www.kompasiana.com/gustaafkusno/buruknya-pelayanan-paspor-di-imigrasi-palembang_58734e7)

# LAMPIRAN



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**  
Alamat: Jl Pangeran Ratu Jakabaring Palembang  
Tlp.0711-518309 , Fax. 0711-519135

Nomor : W.6.IMI.IMI.1.UM.01.01-0222 22 Januari 2021  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang  
di - Tempat

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: B.35/Un.09/TL.01/01/2021 tanggal 08 Januari 2021 perihal tersebut di atas, dengan ini disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima Mahasiswa/i tersebut di bawah ini dan mendukung program kegiatan yang dimaksud :

Nama : Vici Pira Maulinda  
NIM : 1730701155  
Judul Skripsi : Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang  
(Studi Kasus Kantor Imigrasi Palembang)

2. Dengan persyaratan bahwa Mahasiswa/i tersebut harus mematuhi semua peraturan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang;

Demikian untuk disampaikan untuk bahan seperlunya atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kepala Kantor

Azwar Anas, S.H., M.M  
NIP. 197105051993031001



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

**BERITA ACARA**

Pada hari Kamis tanggal dua belas bulan Agustus tahun 2021, Skripsi Mahasiswa :

Nama : Vici Pira Maulinda  
Nomor Induk Mahasiswa : 1730701155  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang (Studi pada : Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang).

**MEMUTUSKAN**

1. Setelah mengumpulkan Nilai Teori dan hasil Munaqasyah pada hari ini Kamis, 12 Agustus 2021 maka saudara dinyatakan: **LULUS/ ~~TIDAK LULUS~~**, Indeks Prestasi Kumulatif : **3,63**, oleh karena itu saudara berhak memakai gelar Sarjana Strata Satu (S-1) **Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**.
2. Perbaiki dengan Tim Penguji selambat-lambatnya 2 (dua) Minggu/ sebelum penutupan pendaftaran Wisuda terhitung sejak ditetapkan.
3. Apabila melanggar point 2 diatas, maka dinyatakan belum bisa diikutsertakan mengikuti Wisuda yang diselenggarakan pada periode berjalan.
4. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Team Penguji :

NO.	TEAM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Ainur Ropik, M.Si	Ketua Penguji	
2	Reza Aprianti, MA	Sekretaris Penguji	
3	Eraskaita Ginting, M.I.Kom	Penguji Utama	
4	Sepriadi Saputra, M.I.Kom	Penguji Kedua	
5	Prof. Izomiddin, MA	Pembimbing I	
6	Badarudin Azarkasyi, MM	Pembimbing II	

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 12 AGUSTUS 2021

**K E T U A,**

Ainur Ropik, M.Si  
NIP. 197906192007101005

**SEKRETARIS,**

Reza Aprianti, MA  
NIP. 198502232011012004

*BLANKO MUNAQSYAH*



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami Ketua Sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang dengan ini menerangkan :

N a m a : Vici Pira Maulinda  
N I M : 1730701155  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : "Konstruksi Citra Kantor Imigrasi Palembang (Studi pada : Kantor Imigrasi Kelas I Palembang)".

Telah dimunaqasahkan pada hari Kamis tanggal dua belas bulan Agustus tahun 2021 dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** Dengan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : **3,63**

Palembang, 12 Agustus 2021

K e t u a,

**Reza Aprianti, MA**  
NIP. 198502232011012004

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Yang bersangkutan
3. A r s i p.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana Konstruksi citra Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ?
2. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang mempertahankan citra positif ?
3. Apakah saja kegiatan yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam citra positif ?
4. Media apa saja yang di pakai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ?
5. Apakah kegiatan yang telah dilakukan imigrasi dalam meningkatkan citra imigrasi sesuai dengan visi misi yang ada ?
6. Apa ada kerjasama dengan yang laim untuk melakukan kinerja dalam imigrasi ?
7. Apa progress dalam membentuk citra imigrasi ?
8. Pelayanan apa yang di berikan imigrasi untuk memberikan kenyamanan masyarakat untuk membuat paspor ?
9. Apakah setiap tahun ada peningkatan dalam pelayanan paspor ?
10. Media yang di gunakan imigrasi dalam melakukan kegiatan promosi ?
11. Apakah ada kendala dalam mempertahankan citra imigrasi ?
12. Apakah sarana dan prasarana sudah memadai ?
13. Apakah ada program baru dalam meningkatkan citra di imigrasi ?
14. Bagaimana pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sekarang ?
15. Apakah sudah ada kenyamanan tersendiri saat datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.



Kegiatan Upacara dan Apel setiap hari Senin dan pembinaan zona integritas Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang



JENIS PNBP	SATUAN	TARIF
Paspor biasa 48 hal	Per Permohonan	Rp 350.000,00
Paspor elektronik 48 hal	Per Permohonan	Rp 650.000,00
Surat perjalanan laksana paspor untuk WNI	Per Permohonan	Rp 100.000,00
Surat perjalanan laksana paspor untuk WNA	Per Permohonan	Rp 150.000,00
Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama	Per Permohonan	Rp 1.000.000,00
Biaya beban paspor hilang	Per Buku	Rp 1.000.000,00
Biaya beban paspor rusak	Per Buku	Rp 500.000,00

Sumber: PP No. 28 Tahun 2019 Tentang Jasa-jasa PNBP pada Kementerian

Kegiatan promosi paspor di Mall dan Spanduk Kantor Kelas 1 Palembang



Kegiatan Promosi melalui media massa seperti instagram dan spanduk

### Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang



Kegiatan Sosial HUT Imigrasi Kelas 1 Palembang setiap ulang tahunnya

membagikan makanan dan panti asuhan



Foto bersama Ibu Eka Puryanti selaku Kepala Komunikasi Keimigrasian



Foto saat wawancara dengan Bapak Jaka Saputra SH, MH selaku Kepala Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang



Foto saat wawancara dengan pegawai imigrasi dan Kantor imigrasi Kelas 1 Palembang mendapatkan Piagam Penghargaan



Foto saat wawancara dengan masyarakat Bapak Agus Yulianto Dan Ibu Kiki Riyanti