

KOMPETENSI PEGAWAI KEHUMASAN DI SATUAN KERJA KEIMIGRASIAN

Riri Ardyaningtyas
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi
ririardyaningtyas@hotmail.com

Guntur Widyanto
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang
gunturwidyanto@gmail.com

Abstrak

Peran hubungan masyarakat sebagai media publikasi instansi pemerintah tidak bisa dipandang sebelah mata. Dengan cepatnya penyebaran informasi melalui media internet, instansi pemerintah bisa memanfaatkan media internet sebagai sarana untuk penyebaran informasi yang terkait pelayanan serta program kerja pemerintah kepada masyarakat. Kualitas informasi yang baik akan datang dari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang mumpuni dalam bidang kehumasan. Namun pada kenyataannya, masih banyak pegawai yang ditugaskan sebagai kehumasan yang belum memiliki kompetensi yang baik, serta sarana prasarana yang belum maksimal untuk mendukung tugas kehumasan. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan. Hasil penelitian yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan informasi publik yang didapat serta kompetensi pegawai di bagian kehumasan, didapat hasil bahwa masyarakat sudah puas dengan informasi publik yang diberikan. Akan tetapi, pegawai di bidang kehumasan sendiri merasa masih banyak keahlian kehumasan yang belum dikuasai dengan baik. Sehingga ke depannya perlu ada pelatihan terkait kehumasan ataupun melengkapi sarana prasarana yang mendukung kegiatan kehumasan.

Kata Kunci: Kehumasan, Informasi Publik, Kompetensi, Sumber Daya Manusia

Abstract

Role of public relation as government media of publication can not be underestimated. The dissemination of information that spread rapidly by internet, government can take the advantage it as a tool for dissemination of information for services information or government's programmes. A good information will come from employee who have a good competence in public relation. In other way, public relation activity should be supported by good infrastructure. In reality, many employee in office's public relation do not have an enough competence. It has a strong influence for the quality of information.

This research that measure people's satisfication of public information that they have got and employee's competence in public relations has a good result for people's satisfication for public information. But, there are many lacks from employee's competence in public relation. In the future, it's important to make a public relations training or improve some infrastructure that supported for public relations activity.

Keywords : Public Relation, Public Information, Competence, Employee

PENDAHULUAN

Di zaman perkembangan informasi yang semakin cepat dan kemudahan akses informasi yang dimiliki oleh setiap pihak, setiap instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk menyebarkan informasi yang terkait dengan instansinya secara aktual dan dapat dipercaya. Di tengah banyaknya informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, bidang humas di setiap instansi pemerintah menjadi satu-satunya media bagi instansi pemerintah untuk menyajikan informasi yang dapat dipercaya, karena informasi yang langsung didapat dari sumbernya. Informasi yang disajikan pun harus memiliki kualitas yang baik, sebagaimana salah satu fungsi kehumasan yakni

membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal atau internal¹. Dalam undang-undang sendiri, informasi yang berguna informasi publik.

Informasi publik yang disalurkan melalui media resmi pemerintah tentunya akan lebih dapat dipercaya dan diterima dengan baik oleh masyarakat, karena berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Hal ini didukung juga oleh cepatnya pergerakan informasi dan kebijakan pemerintah yang mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menghadirkan informasi publik yang aktual, lengkap, dan dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Informasi publik ini sendiri pada setiap instansi pemerintah dikelola dan dipublikasikan oleh

¹ Effendy, Onong Uchana. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju, 1993.

tim hubungan masyarakat (humas), yang memang memiliki tugas khusus dalam penyebaran informasi publik.

Hubungan masyarakat, atau yang dikenal sebagai *public relations*, merupakan memberikan informasi secara langsung dan persuasif kepada publik agar merubah tindakan dan sikap publik dapat berintegrasi dengan tindakan dan sikap publik dari suatu institusi². Dari pengertian ini jelas terlihat bahwa peran seorang *public relation* yaitu memberikan informasi kepada publik. Tujuannya adalah mengajak publik agar mau mengubah tindakan dan sikap sesuai dengan yang diinginkan oleh seorang *public relation*³.

Tujuan penyelenggaraan Humas adalah untuk menciptakan komunikasi dua arah, memecahkan konflik kepentingan dengan mencari dasar pemikiran yang sama dan untuk menciptakan pengertian berdasarkan kebenaran, pengetahuan, dan informasi yang lengkap. Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat bahwa humas sebagai lembaga pemerintahan yang memiliki dua peran, yaitu membangun hubungan dengan publik internal (dalam lembaga pemerintahan, misalnya, antar karyawan) maupun publik eksternal (di luar lembaga pemerintahan, misalnya, media massa), dalam upaya mencapai tujuan, yakni terciptanya citra serta opini yang menguntungkan bagi lembaga tersebut⁴.

Sasaran Humas adalah publik internal dan eksternal, di mana secara operasional Humas bertugas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya dan mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi di antara keduanya⁵.

Di Direktorat Jenderal Imigrasi sendiri, kehumasan menjadi sub bagian yang berada di bagian Humas dan Umum, dikomandoi oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi. Memiliki fungsi utama sebagai pintu utama informasi terkait dengan keimigrasian. Banyak informasi terkait dengan keimigrasian yang dapat diakurasi kebenarannya berkat kehadiran tim Humas. Seperti informasi terkait pencekalatan atau penangkalan seseorang, publikasi kebijakan terkait pelayanan keimigrasian, serta informasi keimigrasian lainnya. Dimana dalam hal ini hanya Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki wewenang terhadap keimigrasian di Indonesia. Sebagai pelaku tunggal, sudah seharusnya Direktorat Jenderal Imigrasi melalui satuan kerjanya bisa memberikan informasi publik yang baik dan tersebar luas.

Latar Belakang

Cepatnya laju arus informasi yang diiringi dengan perkembangan kebijakan serta peraturan pemerintah yang berubah-ubah dalam waktu singkat, menuntut setiap instansi pemerintah untuk dapat menyajikan informasi publik dengan cepat dan lengkap. Jika sebelumnya penyampaian informasi pelayanan dan kebijakan pemerintah disampaikan melalui media televisi, radio, ataupun media cetak seperti koran, majalah dan poster, saat ini informasi tersebut lebih banyak disajikan melalui media sosial, dengan segmen masyarakat yang mengakses informasi melalui media sosial sama banyak dengan masyarakat yang mengakses informasi melalui televisi atau radio. Hal ini dikarenakan informasi terkini yang disajikan bisa sampai lebih cepat ke masyarakat. Selain isi informasi yang lengkap, juga dituntut kreativitas dalam penyajian informasi sebagai sarana untuk menarik minat masyarakat mengakses informasi yang dimaksud.

Perubahan teknis penyebaran informasi yang bisa dibidang drastis ini tentunya menuntut pegawai setiap satuan kerja untuk mengubah strategi penyebaran informasi yang berbasis media sosial, dengan waktu penyebaran yang cepat dan infografis yang menarik. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan di bidang penulisan, desain, serta penyebaran informasi melalui media sosial. Tidak hanya sekedar mampu, namun juga memahami tren yang sedang berkembang di masyarakat, sehingga setiap satuan kerja mampu memanfaatkan setiap momen sebagai bagian dari daya tarik setiap konten informasi yang dipublikasikan.

Dari 125 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Imigrasi, masih banyak satuan kerja yang belum memiliki fokus penuh terhadap tim humas, khususnya untuk pengembangan kemampuan pegawai yang dapat menunjang kinerja di bidang kehumasan. Hal ini terlihat dari hasil publikasi informasi publik yang memiliki kualitas ataupun kuantitas yang cukup signifikan. Meskipun masyarakat secara umum sudah mengakui kinerja kehumasan Imigrasi, namun hambatan-hambatan yang justru datang dari internal bisa menjadi berbahaya di masa depan. Maka perlu adanya langkah antisipasi dan lainnya yang mendukung adanya peningkatan dalam kualitas dan kuantitas penyebaran informasi publik di bidang keimigrasian, khususnya fokus pada peningkatan kompetensi pegawai yang bertugas di bidang kehumasan.

² Danadjaja. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

³ Wahyuningsih, Lestari. *Tugas dan Fungsi Public Relation dalam Organisasi*, 2013.

⁴ Kusumastuti, Frida. *Dasar-Dasar Humas*. Malang: PT. Ghalia Indonesia & UMM Press, 1992.

⁵ Kasmirus, Wiji. *Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintahan di Kabupaten Kutai Barat*, 2013.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyebaran informasi publik yang dilakukan oleh bidang kehumasan di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi?
2. Bagaimana tingkat kompetensi para pegawai di bidang kehumasan di satuan kerja masing-masing?

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyebaran informasi publik yang dilakukan bidang kehumasan di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi.
2. Mengetahui tingkat kompetensi para pegawai di bidang kehumasan di satuan kerja masing-masing.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yakni penelitian survey, dengan rincian sebagai berikut

1. Pendekatan: kuantitatif
2. Metode Pengumpulan Data
Survey menggunakan kuisisioner *online* melalui Google Form yang disebar dari tanggal 8-10 Oktober 2019.
3. Teknik Penarikan Sampel: Teknik acak sampel sederhana
4. Teknik Analisa Data: menggunakan statistik deskriptif, dengan penjabaran data menggunakan persentase.

PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menentukan 2 (dua) kategori objek penelitian. *Pertama*, objek penelitian yang penulis pilih adalah masyarakat yang telah mengajukan permohonan dokumen keimigrasian. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, hanya dapat diketahui dengan menanyakan langsung kepada masyarakat itu sendiri. Karena itu, penulis menjadikan masyarakat sebagai objek penelitian pertama.

Kedua, penulis menjadikan pegawai yang bekerja di bidang kehumasan di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pegawai di bidang kehumasan, serta kendala yang ditemui selama melaksanakan tugas sebagai seorang humas.

Kuesioner disebar secara langsung kepada responden yang mengisi kuesioner pada aplikasi *google form*. Terdapat 2 (dua) buah kuesioner berbeda yang masing-masing penulis sediakan untuk diisi oleh responden masyarakat dan pegawai yang bekerja di bidang kehumasan. Untuk yang pertama akan penulis bahas adalah hasil dari kuesioner yang ditujukan untuk masyarakat yang pernah mengajukan permohonan dokumen keimigrasian dengan jumlah responden sebanyak 65 orang.

Kuesioner bagi Masyarakat

Sebelum memasuki pokok pertanyaan, penulis mengklasifikasi responden ke dalam beberapa kriteria. Berikut adalah data responden yang sudah penulis klasifikasikan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan :

Tabel 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Presentase
0 - 15 Tahun	0 %
16 - 30 Tahun	93.8 %
31 - 45 Tahun	6.2 %
46 - 60 Tahun	0 %
> 60 Tahun	0

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden merupakan masyarakat yang berada pada rentang usia 16 - 30 tahun, dengan presentase sebesar 93.8 %. Kemudian, untuk responden dengan rentang usia 31 - 45 tahun berada pada presentase 6.2 %.

Kedua, penulis mengklasifikasi narasumber ke dalam 2 (dua) kategori jenis kelamin yang berbeda, yaitu Laki-laki dan perempuan. Berikut adalah tabel hasil pengklasifikasian responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase
Laki-laki	42.2%
Wanita	57.8%

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin wanita lebih banyak yaitu sebanyak 57.8%. Sementara itu, respon laki-laki sebanyak 42.2%.

Ketiga, penulis mengklasifikasikan responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, dengan data tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Presentase
SD / Tidak Tamat Sekolah	0 %
SMP	0 %
SMA	20 %
Diploma	1.5 %
Sarjana / Pascasarjana	78.5 %

Berdasarkan data pada tabel 3, diketahui bahwa mayoritas responden telah menempuh pendidikan hingga jenjang sarjana/pascasarjana dengan presentase 78.5 %. Kemudian, disusul dengan lulusan SMA sebanyak 20 % dan Diploma sebanyak 1.5 %.

Keempat, penulis melakukan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan utama, dengan data sebagai berikut :

Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Presentase
PNS/TNI/Polri	21.5 %
Swasta	12.3 %
Wirausaha	4.6 %
Pelajar	35.4 %
Lainnya	26.2 %

Berdasarkan tabel 4, jenis pekerjaan utama yang paling banyak dipilih oleh responden adalah pelajar dengan presentase sebesar 35.4%. Kemudian, jenis pekerjaan lainnya sebanyak 26.2%, PNS/TNI/Polri sebesar 21.5%. Serta Swasta sebesar 12.3% dan Wirausaha sebesar 4.6%.

Setelah mengklasifikasi responden ke dalam 4 (empat) bagian, penulis memberikan 10 (sepuluh) pernyataan tertutup dengan opsi 4 (empat) jawaban, yaitu : *Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju*. Pernyataan *Pertama* yang penulis sampaikan yaitu : *“Untuk mencari informasi seputar keimigrasian, saya lebih sering mengakses website atau media sosial resmi milik satker dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dibandingkan dengan website atau media sosial lainnya.”*. Berikut adalah tabel hasil jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 5. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pertama

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	29.7 %
Setuju	57.8 %
Tidak Setuju	10.9 %
Sangat Tidak Setuju	1.6 %

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 57.8% responden setuju bahwa untuk mencari informasi seputar keimigrasian, lebih sering mengakses *website* atau media sosial resmi milik satker di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Sementara itu, sebanyak 29.7% menyatakan sangat setuju, 10.9% tidak setuju, serta 1.6% sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan, bahwa akun media sosial dan website resmi satuan kerja dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi menjadi tujuan masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar keimigrasian.

Kedua, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : *” Menurut saya, informasi yang diberikan oleh bidang hubungan masyarakat (humas) adalah benar dan dapat dipertanggung jawabkan.”*. Berikut adalah tabel hasil dari jawaban pernyataan tersebut :

Tabel 6. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kedua

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	31.3 %
Setuju	67.2%
Tidak Setuju	1.6%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 67.2% responden menyatakan setuju dan 31.3 % menyatakan sangat setuju. Sementara itu, sebanyak 1.6% responden menyatakan tidak setuju serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Sehingga, penulis menyimpulkan bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh bidang kehumasan dianggap benar oleh masyarakat, serta dapat dipertanggung jawabkan.

Ketiga, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : *“Apabila ada pertanyaan seputar permohonan dokumen keimigrasian, saya lebih mempercayai setiap informasi yang disampaikan oleh bidang hubungan masyarakat (humas).”*. Berikut adalah tabel hasil dari jawaban pernyataan tersebut :

Tabel 7. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Ketiga

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	35.9%
Setuju	59.4%
Tidak Setuju	3.1%
Sangat Tidak Setuju	1.6%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat setuju untuk lebih memercayai setiap informasi yang disampaikan oleh bidang hubungan masyarakat (humas) apabila ingin

mengajukan pertanyaan seputar permohonan dokumen keimigrasian, dengan rincian sebanyak 59.4% responden setuju serta 35.9% menyatakan sangat setuju. Sementara itu, hanya 3.1% yang menjawab tidak setuju dan 1.6% menjawab sangat tidak setuju. Hasil pada pernyataan ini sejalan dengan hasil pernyataan pertama. Sehingga, dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat sangat memercayai setiap informasi yang diberikan oleh bidang kehumasan.

Keempat, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : “*Saya tidak ragu untuk menyampaikan aduan kepada bidang humas apabila menemukan adanya praktek pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.*”. Berikut adalah hasil dari pernyataan *keempat* :

Tabel 8. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Keempat

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	36.5%
Setuju	52.4%
Tidak Setuju	7.9%
Sangat Tidak Setuju	3.2%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat saat ini sudah lebih percaya untuk menyampaikan pengaduan apabila ditemukan adanya praktek pelayanan di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, disampaikan kepada bidang humas, dengan rincian presentase sebesar 52.4% setuju dan 36.5% sangat setuju. Sementara itu, hanya 7.9% responden yang memilih tidak setuju dan 3.2% memilih sangat tidak setuju.

Kelima, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : “*Menurut saya, bidang humas pada satuan kerja di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai kompetensi kinerja yang baik.*”. Berikut adalah hasil presentase dari pernyataan kelima :

Tabel 9. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kelima

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	25.4%
Setuju	65.1%
Tidak Setuju	9.5%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa humas pada satuan kerja di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki kompetensi kinerja yang baik, dengan rincian sebesar 65.1% setuju dan 25.4% responden menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 9.5% responden menyatakan tidak setuju.

Keenam, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : “*Setiap pertanyaan atau pengaduan yang pernah saya sampaikan selalu mendapatkan tanggapan dan respon yang baik dari bidang humas.*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan *keenam* :

Tabel 10. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Keenam

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	24.2%
Setuju	66.1%
Tidak Setuju	8.1%
Sangat Tidak Setuju	1.6%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setiap pertanyaan maupun pengaduan yang mereka sampaikan akan mendapatkan tanggapan dan respon yang baik dari bidang humas, dengan rincian sebesar 66.1% setuju dan 24.2% responden menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 8.1% responden menyatakan tidak setuju dan 1.6% responden sangat tidak setuju.

Ketujuh, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : “*Menurut saya, setiap informasi yang disampaikan oleh bidang humas sangat aktual dan jelas.*”. Berikut adalah jawaban terhadap pernyataan tertutup *ketujuh* :

Tabel 11. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Ketujuh

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	32.3%
Setuju	61.3%
Tidak Setuju	6.5%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setiap informasi yang disampaikan oleh bidang humas sangat aktual dan jelas, dengan rincian sebesar 61.3% setuju dan 32.3% responden menyatakan sangat setuju. Sementara itu, terdapat 6.5% responden menyatakan tidak setuju.

Kedelapan, pernyataan tertutup yang disampaikan oleh penulis adalah : “*Menurut saya, keberadaan humas di Satuan Kerja di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi sangat diperlukan sebagai sarana penghubung antara masyarakat dengan instansi pemerintahan.*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan *kedelapan* :

Tabel 12. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kedelapan

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	44.4%
Setuju	55.6%
Tidak Setuju	0%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden setuju bahwa keberadaan humas di Satuan Kerja di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi sangat diperlukan sebagai sarana penghubung antara masyarakat dengan instansi pemerintah, dengan rincian sebesar 44.4% setuju dan 55.6% responden menyatakan sangat setuju.

Kesembilan, penulis mengajukan pernyataan tertutup sebagai berikut : “Keberadaan humas juga mampu semakin mendekatkan diri dengan masyarakat.” Berikut adalah jawaban dari hasil pernyataan *kesembilan* :

Tabel 13. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesembilan

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	48.4%
Setuju	46.8%
Tidak Setuju	3.2%
Sangat Tidak Setuju	1.6%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju keberadaan humas mampu semakin mendekatkan diri dengan masyarakat, dengan rincian sebesar 46.8% setuju dan 48.4% responden menyatakan sangat setuju. Sementara itu, sebanyak 3.2% responden menyatakan tidak setuju dan 1.6% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Kesepuluh, pernyataan tertutup yang penulis ajukan adalah : “Keberadaan humas mampu menjadi media dalam mendorong melakukan suatu pengambilan keputusan di instansi pemerintahan.” Berikut adalah hasil dari pernyataan *kesepuluh* :

Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesepuluh

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	36.5%
Setuju	58.7%
Tidak Setuju	4.8%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju keberadaan humas mampu menjadi media dalam mendorong melakukan suatu pengambilan keputusan di instansi pemerintah, dengan rincian sebesar 58.7% setuju dan

36.5% responden menyatakan sangat setuju. Sementara itu, sebanyak 4.8% responden menyatakan tidak setuju.

Kuesioner bagi Pegawai di Bidang Kehumasan

Kuesioner *kedua* yang akan penulis bahas adalah kuesioner yang diisi oleh para responden yang merupakan pegawai di bidang kehumasan pada satuan kerja dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi. Sebanyak 42 (empat puluh dua) orang pegawai kehumasan menjadi responden pada kuesioner tersebut.

Sebelum memasuki pokok pertanyaan, penulis mengklasifikasi responden ke dalam beberapa kriteria. Berikut adalah data responden yang sudah penulis klasifikasikan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan :

Tabel 15. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Presentase
0 - 15 Tahun	0%
16 - 30 Tahun	58.5%
31 - 45 Tahun	41.5%
46 - 60 Tahun	0%
> 60 Tahun	0%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pegawai bidang kehumasan yang menjadi responden pada kuesioner *kedua*, mayoritas diisi oleh pegawai dengan kategori usia muda, yaitu sebesar 58.5% berusia 16-30 tahun dan sebanyak 41.5% berusia 31-45 tahun. Dapat disimpulkan, bahwa pegawai yang bekerja di bidang kehumasan hampir secara keseluruhan berada di kategori usia muda dan produktif.

Kedua, penulis mengklasifikasi narasumber ke dalam 2 (dua) kategori jenis kelamin yang berbeda, yaitu Laki-laki dan perempuan. Berikut adalah tabel pengklasifikasian responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 15. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase
Laki-laki	78 %
Wanita	22 %

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 78%. Sementara itu, responden perempuan sebanyak 22%.

Ketiga, penulis mengklasifikasikan responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, dengan data pada tabel berikut :

Tabel 16. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Presentase
SD / Tidak Tamat Sekolah	0%
SMP	0%
SMA	2.4%
Diploma	4.9%
Sarjana / Pascasarjana	92.7%

Berdasarkan data pada tabel 16, diketahui bahwa mayoritas responden telah menempuh pendidikan hingga jenjang sarjana/pascasarjana dengan presentase 92.7%. Kemudian, disusul dengan lulusan Diploma sebanyak 4.9% dan SMA sebanyak 2.4%.

Keempat, penulis melakukan klasifikasi responden berdasarkan masa kerja, dengan data sebagai berikut :

Tabel 17. Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pekerjaan Utama	Presentase
0-10 tahun	90.2%
11-20 tahun	9.8%
21-30 tahun	0%
>30 tahun	0%

Berdasarkan tabel 17, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mempunyai masa kerja 0-10 tahun yaitu dengan presentase sebanyak 90.2%. Sementara itu, untuk masa kerja 11-20 tahun sebanyak 9.8%.

Kelima, penulis melakukan klasifikasi responden berdasarkan golongan jabatan, dengan data sebagai berikut :

Tabel 18. Klasifikasi Responden Berdasarkan Golongan Jabatan

Golongan Jabatan	Presentase
II a-d	4.9%
III a-d	95.1%
IV a-e	0%

Berdasarkan tabel 17, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada golongan jabatan III a-d yaitu dengan presentase sebanyak 95.1%. Sementara itu, untuk golongan jabatan II a-d sebanyak 4.9%.

Setelah melakukan klasifikasi responden ke dalam 5 (lima) bagian, penulis memberikan 16 (enam belas) pernyataan tertutup dengan opsi 4 (empat) jawaban, yaitu : *Sangat Setuju*, *Setuju*, *Tidak Setuju*, dan *Sangat Tidak Setuju*. Pernyataan *Pertama*, yang penulis sampaikan yaitu : “*Saya menguasai teknik penulisan*

berita serta pengelolaan media sosial yang baik,”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 19. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Pertama*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	17.1%
Setuju	56.1%
Tidak Setuju	26.8%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan menguasai teknik penulisan berita serta pengelolaan media sosial yang baik, dengan presentase sebesar 56.1% memilih setuju dan 17.1% memilih sangat setuju. Tetapi, jumlah responden yang merasa tidak menguasai teknik penulisan berita serta pengelolaan media sosial yang baik juga cukup tinggi, yaitu sebesar 26.8%.

Dengan demikian, tidak semua pegawai yang bekerja di bidang kehumasan mempunyai kompetensi untuk menulis berita dan mengelola media sosial dengan baik.

Pernyataan *Kedua* yang penulis sampaikan, yaitu : “*Saya memiliki jaringan dan hubungan yang baik dengan wartawan cetak dan elektronik serta media online*,”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 20. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kedua*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	17.1%
Setuju	61%
Tidak Setuju	22%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi yang lain, dengan presentase sebesar 58.5% memilih setuju dan 7.3% memilih sangat setuju. Tetapi, jumlah responden yang merasa tidak memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi yang lain cukup tinggi, yaitu sebesar 34.1%.

Dengan demikian, dapat disimpulkan tidak semua pegawai yang bekerja di bidang kehumasan memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi yang lain.

Pernyataan *Ketiga* yang penulis ajukan yaitu :
“*Saya memiliki jaringan dan hubungan yang baik dengan wartawan cetak dan elektronik serta media online*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 21. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Ketiga*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	7.3%
Setuju	58.5%
Tidak Setuju	34.1%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan lebih dari 50 persen responden menyatakan memiliki jaringan dan hubungan yang baik dengan wartawan cetak dan elektronik serta media online, yaitu dengan rincian sebanyak 58.5% memilih setuju dan 7.3% memilih sangat setuju. Namun, masih terdapat 34.1% pegawai kehumasan mengakui tidak memiliki jaringan dan hubungan yang baik dengan wartawan.

Pernyataan *Keempat* yang penulis ajukan yaitu :
“*Saya aktif di media sosial*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 22. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Keempat*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	34.1%
Setuju	51.2%
Tidak Setuju	14.6%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan aktif di media sosial, yaitu dengan rincian sebanyak 51.2% memilih setuju dan 34.1% memilih sangat setuju. Namun, masih terdapat 14.6% pegawai kehumasan mengakui tidak aktif di media sosial, tempat yang seharusnya menjadi alternatif sarana berinteraksi dengan masyarakat.

Pernyataan *Kelima* yang penulis ajukan yaitu :
“*Saya memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi yang lain*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 23. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kelima*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	17.1%
Setuju	61%
Tidak Setuju	22%

Sangat Tidak Setuju	0%
---------------------	----

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi lain, yaitu dengan rincian sebanyak 61% memilih setuju dan 17% memilih sangat setuju. Namun, masih terdapat 22% pegawai kehumasan mengakui tidak memiliki jaringan yang baik dengan rekan humas di instansi lainnya.

Pernyataan *Keenam* yang penulis ajukan yaitu :
“*Saya mampu menjadi teman diskusi yang baik bagi pejabat humas di instansi tempat saya bekerja*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 24. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Keenam*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	32.5%
Setuju	55%
Tidak Setuju	12.5%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan mampu menjadi teman diskusi yang baik bagi pejabat humas di instansi tempatnya bekerja, yaitu dengan rincian sebanyak 55% memilih setuju dan 32.5% memilih sangat setuju. Kemudian, terdapat 12.5% pegawai kehumasan mengakui tidak dapat menjadi teman diskusi yang baik bagi pejabat humas di instansinya. Menurut penulis, menjadi teman diskusi yang baik dengan pejabat humas di instansi sangatlah diperlukan, sehingga apabila menemui sejumlah persoalan maka dapat di diskusikan bersama dan mendapatkan keputusan yang lebih baik.

Pernyataan *Ketujuh* yang penulis ajukan yaitu :
“*Saya menguasai public speaking*”. Menurut penulis, kemampuan *public speaking* harus dimiliki oleh setiap pegawai yang bekerja di bidang kehumasan. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 25. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Ketujuh*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	19.5%
Setuju	51.2%
Tidak Setuju	29.3%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 51.2% responden menilai mempunyai kemampuan di bidang *public speaking* dan 19.5% memilih sangat setuju. Sementara itu, masih terdapat 29.3% responden

masih merasa tidak mempunyai kompetensi di bidang *public speaking*. Hal tersebut tentunya sangat disayangkan mengingat salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang humas yaitu mampu berbicara di depan umum dengan baik.

Pernyataan *Kedelapan* yang penulis ajukan yaitu : “*Saya selalu mengikuti perkembangan berita atau informasi, baik yang berkenaan langsung dengan instansi tempat saya bekerja, maupun persoalan lainnya*”. Menurut penulis, adanya rasa keingin tahaan yang tinggi terhadap perkembangan informasi yang ada merupakan salah satu modal utama yang harus dimiliki oleh seorang humas. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 26. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kedelapan*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	26.8%
Setuju	68.3%
Tidak Setuju	4.9%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden menyatakan bahwa selalu mengikuti perkembangan berita atau informasi, baik yang berkenaan langsung dengan instansi tempat saya bekerja, maupun persoalan lainnya. Sebanyak 68.3% menilai setuju, dan sebanyak 26.8% responden mengakui sangat setuju. Sementara itu sebanyak 4.9% respnden tidak setuju.

Pernyataan *Kesembilan* yang penulis ajukan yaitu : “*Saya memiliki jiwa kebersamaan dan dapat bekerja sama dalam satu tim*”. Menurut penulis, kemampuan bekerja sama dengan anggota tim yang lain sangat diperlukan. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 27. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kesembilan*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	26.8%
Setuju	73.2%
Tidak Setuju	0%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden setuju terhadap perlunya jiwa kebersamaan dan dapat bekerja sama dalam satu tim, yaitu dengan rincian sebanyak 73.2% setuju dan 26.8% sangat setuju.

Pernyataan *Kesepuluh* yang penulis ajukan yaitu : “*Saya menguasai teknologi komunikasi dan*

komputer”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 28. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kesepuluh*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	24.4%
Setuju	68.3%
Tidak Setuju	7.3%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menguasai teknologi komunikasi dan komputer, yaitu dengan rincian sebanyak 68.3% setuju dan 24.4% sangat setuju. Sementara itu, sebanyak 7.3% mengaku tidak menguasai teknologi dengan baik.

Pernyataan *Kesebelas* yang penulis ajukan yaitu : “*Saya mampu mengoperasikan perangkat yang digunakan sebagai penunjang kegiatan di bidang kehumasan*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 29. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kesebelas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	29.2%
Setuju	61%
Tidak Setuju	9.8%
Sangat Tidak Setuju	0%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mampu mengoperasikan perangkat yang digunakan sebagai penunjang kegiatan di bidang kehumasan, yaitu dengan rincian sebanyak 61% setuju dan 29.2% sangat setuju. Sementara itu, sebanyak 9.8% mengaku tidak mampu mengoperasikan perangkat yang digunakan sebagai penunjang kegiatan di bidang kehumasa dengan baik.

Pernyataan *Kedua belas* yang penulis ajukan yaitu : “*Instansi tempat saya bekerja telah mengadakan pelatihan seputar kehumasan*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 30. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kedua belas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	9.8%
Setuju	41.5%
Tidak Setuju	43.9%
Sangat Tidak Setuju	4.8%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengaku tidak pernah diadakan pelatihan seputar kehumasan di instansi tempatnya bekerja, yaitu sebanyak 43.9%. Sementara itu, sebanyak 41.5% memilih setuju dan 9.8% sangat setuju.

Pernyataan *Ketiga belas* yang penulis ajukan yaitu : “*Instansi tempat saya bekerja telah menyediakan berbagai peralatan yang diperlukan untuk menunjang kegiatan kehumasan*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 31. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Ketiga belas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	4.9%
Setuju	36.6%
Tidak Setuju	48.8%
Sangat Tidak Setuju	9.8%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengaku instansi tempatnya bekerja tidak menyediakan peralatan penunjang untuk kegiatan kehumasan, yaitu sebanyak 48.8% memilih tidak setuju dan 9.8% sangat tidak setuju.

Pernyataan *Keempat belas* yang penulis ajukan yaitu : “*Pimpinan di instansi tempat saya bekerja telah memahami tugas dan fungsi dari bidang kehumasan*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 32. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Keempat belas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	7.5%
Setuju	50%
Tidak Setuju	40%
Sangat Tidak Setuju	2.5%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 50% responden menilai bahwa pimpinan di instansinya telah memahami tugas dan fungsi dari bidang kehumasan.

Sementara itu, masih terdapat 40% responden yang menilai bahwa pimpinannya tidak memahami tugas dan fungsi kehumasan.

Pernyataan *Kelima belas* yang penulis ajukan yaitu : “*Para pegawai di instansi tempat saya bekerja telah memahami tugas dan fungsi humas yang sebenarnya*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 33. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kelima belas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	2.4%
Setuju	34.2%
Tidak Setuju	61%
Sangat Tidak Setuju	2.4%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa para pegawai di instansinya tidak memahami tugas dan fungsi humas yang sebenarnya, dengan presentase 61% tidak setuju dan 2.4% sangat tidak setuju.

Pernyataan terakhir yang penulis ajukan yaitu : “*Instansi tempat saya bekerja selalu melibatkan bidang humas dalam mengatasi berbagai persoalan yang muncul*”. Berikut adalah jawaban dari pernyataan tersebut :

Tabel 34. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Kelima belas*

Opsi Jawaban	Presentase
Sangat Setuju	4.9%
Setuju	56.1%
Tidak Setuju	36.6%
Sangat Tidak Setuju	2.4%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa instansi tempatnya bekerja selalu melibatkan bidang humas dalam mengatasi persoalan yang muncul, yaitu dengan presentase 56.1% setuju dan 4.9% sangat setuju.

B. Analisa Data

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, terdapat sejumlah kesimpulan yang dapat menghubungkan antara kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pegawai di bidang kehumasan sebagai berikut . *Pertama*, sebanyak 93.8% masyarakat yang menjadi responden berada pada usia produktif, yaitu 16-30 tahun dan diketahui gemar menggunakan media sosial. Hal ini tentunya sejalan dengan tingkat keaktifan pegawai yang bekerja di bidang kehumasan untuk menggunakan media sosial sebesar lebih dari 85%.

Sehingga, dapat dikatakan bahwa media sosial merupakan sarana yang paling efektif untuk menjadi media berkomunikasi antara masyarakat dengan pegawai kehumasan.

Kedua, hampir 90% masyarakat akan mencari informasi keimigrasian melalui website atau media sosial resmi satuan kerja dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Selain itu, data tersebut diperkuat dengan jawaban pada butir pernyataan *ketiga*, yaitu sebanyak hampir 95% masyarakat setuju dan sangat setuju untuk

lebih mempercayai setiap informasi yang disampaikan oleh bidang humas. Hal tersebut tentunya harus dapat dimanfaatkan oleh pegawai kehumasan dalam menyebarkan informasi seputar keimigrasian. Namun, untuk melakukan hal tersebut, seorang pegawai kehumasan harus memiliki keahlian di bidang komunikasi, termasuk dalam menulis sebuah berita atau postingan di Instagram.

Ketiga, tingkat kepercayaan masyarakat untuk menyampaikan secara langsung aduannya kepada bidang kehumasan, berada di kisaran angka yang tinggi, yaitu sebanyak 52.4% memilih setuju dan 36.5% sangat setuju. Hal ini tentunya menjadi suatu penilaian yang sangat baik, sehingga setiap pegawai kehumasan harus terus menjaga prestasi tersebut dengan selalu responsif dalam menanggapi aduan yang diberikan oleh masyarakat.

Tingkat kepercayaan masyarakat yang sangat tinggi untuk menyampaikan pengaduan secara langsung kepada bidang kehumasan, diperkuat dengan hasil dari survei berikutnya, yaitu sebanyak lebih dari 90% masyarakat setuju dan sangat setuju bahwa setiap pertanyaan atau pengaduan yang pernah disampaikan selalu mendapatkan tanggapan dan respon yang baik dari bidang humas. Nilai lain yang juga diapresiasi oleh masyarakat terhadap keberadaan pegawai di bidang kehumasan yaitu dinilai mampu semakin mendekatkan diri dengan masyarakat dengan presentase sebesar 48.4% sangat setuju dan 46.8% setuju.

Namun, tingginya penilaian masyarakat terhadap keberadaan bidang kehumasan, ternyata tidak sepenuhnya diseimbangi dengan kualitas atau kompetensi pegawai kehumasan yang baik. *Pertama*, masih terdapat 26% atau lebih dari ¼ responden pegawai kehumasan yang tidak menguasai teknik penulisan berita serta pengelolaan media sosial. *Kedua*, kemampuan pegawai kehumasan di bidang *public speaking* juga masih cenderung lemah. Hampir 30% responden mengakui bahwa tidak memiliki kemampuan *public speaking* dengan baik. Padahal, agar *audience* dapat menerima setiap informasi yang diberikan, maka seseorang harus dapat menguasai teknik berbicara dengan baik.

Ketiga, masih banyak pegawai kehumasan yang tidak mampu mengoperasikan perangkat yang digunakan sebagai penunjang kegiatan di bidang kehumasan. Bahkan, persentasenya mencapai hampir 10%. Hal ini tentu akan sangat menghambat kinerja dari pegawai kehumasan sendiri. *Keempat*, tidak hanya kemampuan menguasai perangkat penunjang kegiatan kehumasan saja yang masih kurang baik, namun kemampuan setiap pegawai kehumasan untuk menjalin relasi dengan jurnalis juga masih cenderung buruk. Hal ini tentunya sangat merugikan bagi pegawai kehumasan di instansi tersebut, sebab, sebagai pengimplementasian dari era keterbukaan informasi publik, setiap pegawai

kehumasan harus dapat menjalin hubungan baik dengan jurnalis.

Berdasarkan seluruh kendala tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa faktor utama dari kompetensi setiap pegawai kehumasan yang berada di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang masih kurang optimal, disebabkan oleh masih minimnya ketersediaan infrastruktur penunjang bagi jalannya kegiatan kehumasan di instansi tersebut. Untuk menganalisa secara lebih komprehensif, penulis membagi istilah “infrastruktur penunjang” menjadi dua sub pokok bahasan, yaitu : sarana dan pra-sarana pendorong kinerja di bidang kehumasan.

Dari hasil survei yang telah dihimpun, diketahui bahwa para pegawai kehumasan menilai sarana yang disediakan oleh instansinya untuk mengembangkan kompetensi yang dimiliki masih cenderung rendah. Sebagai contoh, sebanyak 43.9% responden menyatakan bahwa tidak pernah dilaksanakannya pelatihan di bidang kehumasan pada masing-masing satuan kerjanya. Padahal, untuk dapat meningkatkan kemampuan di bidang kehumasan, perlu diadakannya pelatihan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Kedua, sebanyak 48.8% atau mayoritas dari responden mengatakan bahwa instansi tempatnya bekerja tidak menyediakan peralatan yang menunjang kegiatan kehumasan. Sehingga, hal ini akan berdampak pada saat pegawai kehumasan melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, hal ini juga berimplikasi terhadap ketidakmampuan pegawai kehumasan untuk mengoperasikan perangkat penunjang dalam bekerja.

Dari segi pra-sarana, ternyata juga belum sepenuhnya baik. Hal ini dapat dilihat dari pertanyaan apakah pimpinan instansi di tempat responden bekerja telah memahami tugas dan fungsi dari bidang kehumasan. Berdasarkan pertanyaan tersebut, sebanyak 40% responden menyatakan pimpinan di instansinya belum memahami tugas dan fungsi dari bidang kehumasan dengan baik.

Untuk mewujudkan kinerja yang baik, bidang kehumasan tentunya tidak dapat berjalan sendirian. Diperlukan dukungan dari berbagai pihak, terutama berasal dari kalangan internal pegawai. Namun, hasil survei menunjukkan hal yang berbeda. Sebanyak 61% responden tidak setuju terhadap pernyataan yang mengatakan bahwa para pegawai di instansi tempatnya bekerja telah memahami tugas dan fungsi humas yang sebenarnya. Sementara itu, hanya 34.1% responden yang menyatakan sebaliknya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dan

kepuasan masyarakat terhadap bidang kehumasan di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari tingginya penilaian yang diberikan masyarakat terhadap kompetensi pegawai di bidang kehumasan.

Namun, ternyata tingginya kepercayaan tersebut belum sepenuhnya dapat diseimbangi oleh tingginya kompetensi yang dimiliki para pegawai di bidang kehumasan. Masih terdapat beberapa aspek yang tidak dikuasai oleh para pegawai kehumasan. Seperti kemampuan *public speaking*, penyusunan berita, hingga teknik publikasi melalui media sosial.

Hal ini tentu bukan hanya menjadi kesalahan dari pegawai kehumasan semata. Terdapat peran dari instansi yang dinilai masih kurang optimal, terutama di bidang infrastruktur komunikasi. Sehingga, para pegawai kehumasan merasa sangat sulit untuk mengembangkan kompetensi diri yang dimilikinya.

Saran

Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bidang kehumasan harus terus dijaga;

2. Perlu diadakannya pelatihan di bidang kehumasan oleh setiap instansi agar dapat meningkatkan kompetensi para pegawai kehumasannya;
3. Perlu adanya peran aktif dari para pimpinan satuan kerja untuk meningkatkan kesadaran para pegawai mengenai tugas pokok dan fungsi di bidang kehumasan. Sehingga, bidang ini tidak hanya dipandang sebagai bidang dokumentasi saja, tetapi juga menjadi bagian penting bagi kemajuan instansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Danadjaja. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Effendy, Onong Uchana. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Kasmirus, Wiji. *Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintahan di Kabupaten Kutai Barat*, 2013.
- Kusumastuti, Frida. *Dasar-Dasar Humas*. Malang: PT. Ghalia Indonesia & UMM Press, 1992.
- Wahyuningsih, Lestari. *Tugas dan Fungsi Public Relation dalam Organisasi*, 2013.