

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi merupakan perencanaan komunikasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang dimaksud tersebut secara umum yaitu bagaimana komunikasi memiliki makna atau pemikiran yang sama dengan komunikator terkait pesan atau informasi yang disampaikan. Ida Suryani Wijaya dalam jurnalnya pada tahun 2015 mengatakan bahwa dalam merancang suatu strategi komunikasi, organisasi atau lembaga mempunyai kesempatan untuk mempersiapkan apa saja pesan yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dengan melalui saluran atau media yang tepat (Wijaya, 2015).

Sebagaimana yang disampaikan oleh Middleton yang dikutip Cangara dalam bukunya yang berjudul *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (2022: 64) bahwa:

“Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal” (Middleton dalam Cangara, 2022: 64).

Langkah-langkah yang diambil dalam perencanaan strategi komunikasi perlu dikaji secara matang, karena dalam pelaksanaannya strategi komunikasi bukan hal yang mudah dan membutuhkan kehati-hatian. Dalam membuat kesepakatan antara lembaga dan masyarakat untuk mencapai sebuah program, salah satunya dengan cara sosialisasi.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari sebuah pelayanan. Suatu program atau layanan yang disuguhkan untuk masyarakat oleh organisasi atau lembaga, tentu didalamnya terdapat prosedur yang harus dipenuhi. Kemudian, lembaga dari penyelenggara suatu program atau layanan tersebut harus dapat memastikan bahwa masyarakat telah memiliki pengetahuan dan kesepahaman akan sebuah program yang akan dijalankan. Jika masyarakat belum dapat memahami program atau layanan yang telah direncanakan, maka tidak akan tercapainya tujuan yang diinginkan. Maka dari itu dibutuhkannya strategi komunikasi yang relevan agar dapat menunjang program tersebut. Dan penting bagi sebuah lembaga untuk melakukan sosialisasi pada program nya yang nantinya dapat membantu pada pelaksanaan program atau layanan itu sendiri.

Sosialisasi menurut James W. Vander Zanden yang dikutip Lahamit dalam jurnalnya tahun 2021 adalah proses interaksi sosial dimana orang memperoleh pengetahuan, nilai, sikap dan perilaku esensial untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat (Lahamit, 2021). Penyampaian pesan secara persuasif (mengajak) dan edukatif (mendidik) tentang suatu program, bisa dilakukan oleh lembaga melalui sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat dapat memahami dan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Lembaga yang menggunakan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan sebuah program atau layanannya adalah Kantor Imigrasi dalam pengurusan dokumen perjalanan yaitu paspor. Paspor adalah dokumen yang diterbitkan oleh pemerintah di suatu negara yang ditujukan untuk seorang warga negara yang

melakukan perjalanan antarnegara dan paspor merupakan suatu dokumen identitas diri yang digunakan warga negara yang hendak memasuki wilayah negara lain. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi adalah salah satu kantor imigrasi yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat dan merupakan salah satu bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian di Wilayah Kota/Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur (*Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi*, n.d). Terkait dengan pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi memiliki beberapa layanan yang bisa digunakan untuk mempermudah masyarakat. Seperti *Antrian Paspor Online*, yaitu aplikasi yang digunakan untuk mendaftar permohonan paspor sehingga dapat menentukan waktu kedatangan pemohon ke kantor.

Selain *Antrian Paspor Online*, inovasi layanan yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi adalah layanan *Eazy Passport*. Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan yang diterbitkan melalui Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020. Layanan ini adalah pelayanan paspor yang dilaksanakan dengan menuju lokasi pemohon dan dilakukan secara kolektif sebanyak 20-50 pemohon dalam satu hari dan satu tempat. Hadirnya layanan ini bermula dengan adanya pandemi Covid-19 yang mengejutkan Indonesia 2020 lalu yang dirasa berbahaya karena penularannya yang begitu cepat, mengakibatkan akses pelayanan yang menjadi terbatas. Jika dilihat dari tagline nya “Kamu dirumah saja, biar Imigrasi yang datangin kamu”, layanan *Eazy Passport* ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat atau pemohon dalam melakukan pengurusan paspor.

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara pra penelitian yang peneliti lakukan, pada tahun 2021 Kanim Sukabumi telah melakukan pelayanan pembuatan paspor baru 48 halaman dan penggantian paspor 48 halaman kurang lebih sebanyak 3.589 pemohon paspor. Dan pada tahun 2022 dari bulan Januari sampai Mei, Kanim Sukabumi telah melakukan pelayanan pembuatan paspor baru 48 halaman dan penggantian paspor 48 halaman kurang lebih sebanyak 4.327 pemohon paspor. Yang jika ditotalkan berjumlah 7.916 pemohon paspor.

Sedangkan untuk pelaksanaan layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi pada tahun 2021 dan 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1
Data Layanan *Eazy Passport* Kanim Sukabumi 2021

Layanan <i>Eazy Passport</i>	Bulan	Permohonan Paspor Baru 48 Halaman	Permohonan Penggantian 48 Halaman	Jumlah
Kemenag. Kota Sukabumi	Januari	0	19	19
-	Februari	0	0	0
Bank Mandiri Kota Sukabumi	Maret	11	10	21
Universitas Nusa Putra	April	28	4	32
Pondok Pesantren Al-Kautsar Cipaku	Mei	22	2	24
-	Juni	0	0	0
-	Juli	0	0	0
Pondok Pesantren Al-Matuq	Agustus	46	8	54
Pondok Pesantren Al-Matuq	September	34	14	48
Disdukcapil Kab. Sukabumi	Oktober	18	5	23
Perum Baros Kencana Blok 2 No. 39	November	29	2	31
SMA Ponpes Hayyatan Thayyibah	Desember	5	12	17
				269

Sumber: Dokumen Kanim Sukabumi, 2022

Tabel 1. 2
Data Layanan *Eazy Passport* Kanim Sukabumi 2022

Bulan	Jumlah
Januari	32
Februari	12
Maret	0
April	73
Mei	24
	141

Sumber: Dokumen Kanim Sukabumi, 2022

Berdasarkan data total pelayanan pembuatan paspor baru 48 halaman dan penggantian paspor 48 halaman selama 2021 dan 2022 sejumlah 7.916 pemohon paspor. Sedangkan pengguna layanan *Eazy Passport* Kanim Sukabumi selama 2021 sampai 2022 hanya mencapai 410 pemohon paspor. Hal ini menjadi ketertarikan peneliti bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam mensosialisasikan layanan tersebut.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) merupakan bagian dalam mensosialisasikan berbagai layanan yang berlaku. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Seksi TIKIM dalam hal mensosialisasikan layanan *Eazy Passport* harus menjangkau seluruh lapisan elemen masyarakat agar layanan tersebut dapat berjalan secara efektif dan tujuan daripada layanan *Eazy Passport* yaitu memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan paspor dapat terwujud. Dalam mensosialisasikan layanan *Eazy Passport*, Seksi TIKIM mendatangi secara langsung ke lokasi pemohon dan menggunakan media sosial yaitu Instagram dan *website*. Media sosial ini merupakan media baru yang dapat

digunakan untuk penyebarluasan informasi terkait program atau layanan yang ditawarkan. Astari dalam jurnalnya mengatakan bahwa media sosial berperan dalam membangun dan menjaga relasi, pada konteks ini membantu menjaga hubungan antar individu yang terbatas oleh jarak sehingga tidak dapat bertatap muka secara langsung (Astari, 2021).

Strategi komunikasi banyak menentukan tingkat keberhasilan dalam kegiatan komunikasi secara efektif, terlebih lagi dalam kegiatan bersosialisasi kepada masyarakat terkait sebuah layanan yang digunakan pada lembaga agar layanan tersebut dapat mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji secara mendalam mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi khususnya Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) dalam memberikan informasi kemudahan pelayanan Keimigrasian melalui Sosialisasi Layanan *Eazy Passport*. Maka judul yang diangkat dari penelitian ini adalah: **Strategi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi Pada Layanan *Eazy Passport* (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sosialisasi Layanan *Eazy Passport*).**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Adapun rumusan masalah makro yang peneliti tetapkan berdasarkan uraian latar belakang di atas sebagai berikut: “Bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sosialisasi Layanan *Eazy Passport* ?”.

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Pada penelitian ini, peneliti merinci secara jelas dan tegas dari fokus rumusan masalah yang masih bersifat umum, maka disusun rumusan mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikator yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport* ?
2. Bagaimana pesan yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport* ?
3. Bagaimana tujuan yang diinginkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport* ?
4. Bagaimana umpan balik yang ditimbulkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara mendalam mengenai bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sosialisasi Layanan *Eazy Passport*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui komunikator yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport*.
2. Untuk mengetahui pesan yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport*.
3. Untuk mengetahui tujuan yang diinginkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport*.
4. Untuk mengetahui umpan balik yang ditimbulkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi dalam memberikan informasi pelayanan Keimigrasian melalui sosialisasi layanan *Eazy Passport*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis ini diharapkan dapat menambah kepustakaan, memberikan manfaat dalam bidang komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan Strategi Komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang telah peneliti rumuskan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai pengaplikasian ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan baik secara teori maupun praktik di Universitas Komputer Indonesia, serta menambah wawasan bagi peneliti khususnya mengenai Strategi Komunikasi.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa/i Universitas Komputer Indonesia secara umum dan Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.

c. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi

Sebagai saran dan informasi untuk Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi terkait bagaimana memberikan informasi kemudahan pelayanan Keimigrasian dengan menggunakan strategi komunikasi yang tepat dalam setiap pelaksanaannya.