

Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Positif Pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe

Salsa Adinda Shakira^[1*], Muhammad Fazil^[2], Subhani^[3], Kamaruddin^[4] & Zulfadli^[5]

^[1] Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

^{[2], [3], [4], [5]} Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

Email: salsa.200240092@mhs.unimal.ac.id, muhammad.fazil@unimal.ac.id, subhani@unimal.ac.id, kamaruddin@unimal.ac.id, zulfadli@unimal.ac.id

Citation: S. A. Salsa, F. Muhammad, Subhani, Kamaruddin, Zulfadli, "Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Positif Pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe," *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora*, 2, no. 4 (2024): 833-839.

Received: 20 Agustus 2024

Revised: 24 Oktobe 2024

Accepted: 25 Oktober 2024

Published: 26 Oktober 2024

*Corresponding Author:

salsa.200240092@mhs.unimal.ac.id

Abstrak: Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam mengelola masalah keimigrasian di wilayahnya. Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi publik guna membangun citra positif Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model komunikasi persuasif dan *Image Building*. Berdasarkan Model tersebut diperoleh hasil penelitian bahwa strategi komunikasi humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dalam membangun citra positif yaitu melakukan pengembangan segala hal yang berkaitan dengan melakukan sosialisasi secara berkala dan terarah secara langsung dan mengembangkan konten-konten yang bersifat informatif dan menghibur masyarakat. Namun, hambatan yang di hadapi oleh humas kantor imigrasi adalah proses penyampaian informasi.

Kata Kunci: Strategi; Komunikasi; Masyarakat; Kantor Imigrasi

Abstract: The Lhokseumawe City Immigration Office is a government agency that has an important role in managing immigration issues in its area. Public Relations of the Lhokseumawe City Immigration Office has an important role in conveying public information to build a positive image of the Lhokseumawe City Immigration Office. This type of research is descriptive qualitative and data collection techniques are through interviews, observation and documentation. This research uses persuasive communication and *Image Building* models. Based on this model, research results show that the public relations communication strategy of the Lhokseumawe City Immigration Office in building a positive image is to develop everything related to conducting regular and directed socialization directly and developing content that is informative and entertaining to the public. However, the obstacle faced by the immigration office's public relations is the process of conveying information.

Keywords: Strategy; Communication; Public; Immigration Office

1. PENDAHULUAN

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasinya.¹ Komunikasi memiliki peranan penting dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam aktivitas organisasi. Komunikasi digunakan pelaku organisasi sebagai media untuk menyalurkan berbagai informasi serta sebagai penghubung antar individu dalam sebuah organisasi sehingga dapat membentuk jaringan informasi dalam organisasi yang proses penyebaran dan pertukaran informasinya dapat terjadi didalam ataupun diluar lingkaran organisasi seperti misalnya transparansi mengenai segala penunjang organisasi yang dijabarkan dengan menggunakan media komunikasi.

Dalam organisasi komunikasi berperan sangat penting dengan adanya tujuan organisasi akan mudah untuk dicapai dan tanpa adanya sebuah komunikasi akan sulit dalam mencapai suatu kerja. Dalam mencapai komunikasi yang efektif dan terarah, pemimpin organisasi harus mampu menetapkan arah dan tujuan organisasi khususnya dalam komunikasi. Semakin intensif komunikasi di dalam organisasi akan membentuk organisasi dan kerja sama yang baik, dan untuk mencapai itu semua memerlukan seorang pemimpin yang profesional sebagai pemilik otoritas tertinggi organisasi.

Berdasarkan kajian pustaka Komunikasi dan kebudayaan tidak sekedar dua kata tetapi dua konsep yang tidak dapat dipisahkan.² Studi komunikasi antarbudaya dapat diartikan sebagai studi yang menekankan pada efek budaya terhadap komunikasi. Larry A Samovar, dalam bukunya Komunikasi Lintas Budaya memberikan definisi tentang komunikasi antarbudaya sebagai satu bentuk komunikasi yang melibatkan interaksi antara orang-orang yang persepsi budaya dan simbolnya cukup berbeda dalam suatu komunikasi.³

Komunikasi oleh setiap kebudayaan memberikan makna yang beraneka ragam. Masing-masing kebudayaan memiliki sub sistem kebudayaan yang berbeda dan dengan makna yang berbeda pula. Hambatan komunikasi sebagai sesuatu yang menjadi penghalang untuk mencapai komunikasi antarbudaya yang efektif merupakan faktor penyebab kesalahpahaman dalam memandang perbedaan antarbudaya tersebut.

Menurut Rogers pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru.⁴ Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi dilakukan untuk target-target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan.⁵ Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton, juga mendefinisikannya dengan mengatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi

1 Hafied Changgara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).

2 Risma Kartika, Aloysius Liliweri, and Umaimah Wahid, "Communication Practices of Single Mothers in Carrying Out Their Dual Roles," *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* 25, no. 1 (2021): 517–22.

3 Larry A. Samovar, *Komunikasi Lintas Budaya* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).

4 Anne Rogers, "The Importance of Good Communication," 2023, <https://sigbi.org/stourbridge/2023/08/21/the-importance-of-good-communication-by-anne-rogers/>.

5 H Cangara, *Perencanaan Strategi Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013).

mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), dari penerima hingga pemberi pengaruh (efek), dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.⁶

Hambatan dalam komunikasi umumnya terjadi pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagai yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman. Tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara yang dipergunakan dengan yang diterima. Atau terdapat hambatan teknis lainnya yang menyebabkan gagasan terhadap kelancaran sistem komunikasi kedua belah pihak.⁷

Humas dapat diartikan suatu kegiatan atau usaha membangun hubungan baik, rasa simpati, saling mengerti untuk memperoleh pengakuan, penerimaan, dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain untuk mencapai kesepakatan bersama (Ma'rif, 2021). *Public relation* adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan publiknya. *Public relations* merupakan salah satu aspek penting di setiap instansi atau organisasi. Ia sangat dibutuhkan karena merupakan bagian yang sangat menentukan kelangsungan suatu instansi atau organisasi.

Fungsi *public relations* adalah menegakkan citra organisasi yang diwakilinya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan organisasi (Sauki, 2022). Menurut Moore, istilah hubungan dengan masyarakat mencakup hubungan dengan masyarakat yang luas, baik melalui publisitas khususnya fungsi-fungsi organisasi dan sebagainya berkaitan dengan usaha menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diharapkan bisa berjalan sistematis dengan dilakukannya observasi, wawancara dan juga dilengkapi dengan hasil dokumentasi.⁸ Pendekatan ini ditujukan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai kondisi yang bersifat tanggapan dan pandangan terhadap strategi humas dalam membangun Informasi yang didapatkan berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁹

Penelitian ini melibatkan 5 orang informan yang terdiri dari 1 kepala Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe yaitu Izhar Rizki, S.H, (41) dan 3 pegawai kantor Imigrasi Kota Lhokseumaw bagian humas diantaranya Khalil Noverri Setiawan (34), Reza Gunawan (23), dan Ade Rizaldi (36), serta 1 informan pendukung yaitu Zikra Hayati (25) pemohon paspor/masyarakat.

⁶ John Middleton, *Crisis Communication Plan* (Paris: UNESCO, 2023).

⁷ Muhammad Hatta, Cut Khairunnisa, and Sri Wahyuni, "Communication in Health Care Services: An Overview of the Legal Position of Informed Consent," *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 1 (2024): 0-17, <https://doi.org/https://doi.org/10.70193/ijlsh.v1i1.139>.

⁸ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi) Disertai Contoh Proposal* (Yogyakarta: UPN Veteran Press, 2020).

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. 31 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017).

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Usia (Tahun)	Jabatan	Jenis Informasi
1.	Izhar Rizki, S.H.	41	Kepala Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian/ Kepala Humas	Informan Utama
2.	Ade Rizaldi	36	Pegawai Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian/ bagian Humas	Informan Utama
3.	Reza Gunawan	23	Pegawai Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian/ bagian Humas	Informan Utama
4.	Khalil Noverri Setiawan	34	Pegawai Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian/ bagian Humas	Informan Utama
5.	Zikra Hayati	25	Masyarakat/ Pemohon Paspor	Informan Pendukung

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Strategi Komunikasi Humas Imigrasi Kota Lhokseumawe dalam Membangun Citra Positif

Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁰ Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti bahwa pendektatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Strategi komunikasi sudah tentu bersifat makro yang dalam prosesnya berlangsung secara vertical piramidal.¹¹ Jika logika strategi diaplikasikan dalam bidang komunikasi berarti dalam keahlian komunikasi dalam makna menggunakan secara efektif sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan dan sasaran dari setiap aktivitas komunikasi.

Dalam merumuskan strategi komunikasi selain diperlukan tujuan yang jelas juga perlu memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Itulah sebabnya maka langkah pertama yang diperlukan ialah mengenal khalayak dan sasaran. Kemudian berdasarkan pengenalan dan komunikator yang dipilih, sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal ini dimaksudkan selain agar kekuatan penangkal yang dimiliki khalayak dapat “dijinakkan”, juga untuk mengalahkan kekuatan pengaruh dari pesan-pesan lain yang berasal dari sumber (komunikator) lain. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perumusan strategi komunikasi ialah menyusun Pesan (menentukan tema dan materi), menetapkan Taktik dan penggunaan media.¹²

¹⁰ Hafield Cangara, *Perencanaan Dan Stratelgi Komulnikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Pelrsada, 2013).

¹¹ Damayanti, “Strategi Komunikasi Organisasi Tim Penggerak PKK Dalam Mengembangkan Sosial Ekonomi Ibu Rumah Tangga (Studi Di Gampong Teungoh Kecamatan Sawang Kabupaten Aceh Utara),” *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (2023): 202–10.

¹² Tia Lisdiati, “Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien,” *Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika*, 2017, https://repo.stikesicme-jbg.ac.id/116/1/Skripsi_Tia_Pdf.Pdf.

Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi yang dihadapi dan yang mungkin akan dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa strategi komunikasi adalah suatu rencana komunikasi yang disusun untuk menghadapi kondisi dan situasi di lingkup komunikasi. Adanya sarana untuk mengukur keberhasilan dari startegi komunikasi yang digunakan seperti memanfaatkan media dalam mempertahankan citra pemerintah.

Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dalam menjalankan strategi komunikasinya tidak sebatas berkomunikasi langsung dengan masyarakat saja tetapi ditunjang dengan media sebagai kelancaran komunikasinya. Peran media tersebut tidak hanya menjadi sarana komunikasi saja tetapi juga sebagai media publikasi kehumasan yang sangat penting kaitannya dengan pengaduan dan keluhan-keluhan dari masyarakat serta peresponan pemberitaan atau penanganan isu yang keliru.

Pemanfaatan media sosial instagram dan tiktok yang digunakan Humas yaitu berupa penyediaan informasi terkini dan sebagai media respon dari berbagai informasi serta pengaduan. Instagram dan Tiktok juga dikerahkan guna mendukung strategi humas yang dimana keduanya ini berisikan video dan konten-konten informasi dan edukasi dengan durasi singkat yang kreatif serta inovatif. Aplikasi Buletin keimigrasian juga digunakan sebagai media ruang untuk membangun saluran penyampaian laporan dan keluhan dari masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe.

3.2. Hambatan Strategi Komunikasi dalam Membangun Citra Positif

Hambatan komunikasi antara lain : (1) Hambatan Pribadi, yaitu kesulitan komunikasi yang disebabkan oleh pancaran, nilai, dan kebiasaan mendengarkan yang buruk. Hambatan yang sering terjadi antara lain jangkauan orang yang sebanding dengan jarak fisik sebenarnya. (2) Hambatan fisik, terutama masalah komunikasi yang terjadi dimana komunikasi terjadi. (3) Hambatan Semantik, yang berasal dari kendala simbol itu sendiri. Ada berbagai aspek bahasa yang membuat decoding lebih sulit, antara lain: (1) Bahasa itu statis, sedangkan realitasnya dinamis. (2) Bahasa terbatas, sedangkan realitas tidak terbatas. (3) Bahasa bersifat abstrak.¹³

Hambatan komunikasi humas imigrasi kota Lhokseumawe dalam penyampaian pesan, yang terkendala dalam proses penyampaian pesan yang mendapat kesulitan dalam penyampaian pesan-pesan sebagai komunikator dalam konteks komunikasi *face to face* dan dalam konteks komunikasi bermedia.¹⁴ Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe yaitu sebagaimana besar masyarakat dapat terpengaruh dengan perubahan sikap dan isu-isu yang berpengaruh terhadap citra positif dapat terlihat melalui teori Model Komunikasi Persuasif. Pada saat humas kantor imigrasi kota lhokseumawe mendapatkan masalah berupa pemberitaan dan komentar negatif yang keliru yang dapat menurunkan citra instansinya. Melalui Model Komunikasi Persuasif dan konsep Image Building Kantor

¹³ Ahmad Khairul Nuzuli, "Faktor Penghambat Dan Pendukung Komunikasi Antara Guru Dan Siswa Tuna Rungu Di SLBN Kota Sungai Penuh," *Komunikasi : Jurnal Komunikasi* 14, no. 1 (2023): 49-58, <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14505>.

¹⁴ Mifta Fahriyani, *Hambatan Komunikasi Interpersonal Pasangan Jarak Jauh Dalam Mengelola Konflik (Studi Kualitatif Pada Kasus Pasangan Berjarak)* (Jakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2021).

Imigrasi Kota Lhokseumawe dapat melihat dan membangun kembali citra positif lembaganya.

4. KESIMPULAN

Strategi komunikasi Humas dalam meningkatkan citra pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dapat disimpulkan bahwa untuk kendala-kendala yang dialami humas dalam hal tersebut yaitu Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe yaitu hambatan dalam proses penyampaian dari komunikasi *face to face* maupun komunikasi bermedia, Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe mengadakan diskusi dan rapat terlebih dahulu agar ketika terjun langsung ke lapangan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat bisa mendapatkan respon yang sangat baik, karena adanya respon dari publik atau masyarakat maka bisa dilihat dari situlah cara humas Kantor Imigrasi dalam meningkatkan citra positif.

Keberhasilan suatu program tentu tidak terlepas dari penerapan strategi komunikasi yang baik. Menurut peneliti strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas Kantor Imigrasi dalam membangun citra positif sudah baik. Upaya pemaksimalan media sosial dan inovasi didukung dengan perencanaan, kepada komunikator dengan menyampaikan pesan dan disalurkan kepada komunikan lalu memberikan efek terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Lhokseumawe, tentang Strategi Komunikasi Humas Dalam Membangun Citra Positif Pada Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas Kantor Imigrasi Kota Lhokseumawe dalam menjalankan strategi komunikasinya tidak sebatas berkomunikasi langsung dengan masyarakat saja tetapi ditunjang dengan media sebagai kelancaran komunikasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, H. *Perencanaan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Cangara, Hafied. *Perencanaan Dan Stratelgi Komulnikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pelrsada, 2013.
- Changgara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Damayanti. "Strategi Komunikasi Organisasi Tim Penggerak PKK Dalam Mengembangkan Sosial Ekonomi Ibu Rumah Tangga (Studi Di Gampong Teungoh Kecamatan Sawang Kabupaten Aceh Utara)." *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial & Humaniora* 1, no. 2 (2023): 202–10.
- Fahriyani, Mifta. *Hambatan Komunikasi Interpersonal Pasangan Jarak Jauh Dalam Mengelola Konflik (Studi Kualitatif Pada Kasus Pasangan Berjarak)*. Jakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2021.
- Hatta, Muhammad, Cut Khairunnisa, and Sri Wahyuni. "Communication in Health Care Services: An Overview of the Legal Position of Informed Consent." *International Journal of Law, Social Science, and Humanities (IJLSH)* 1, no. 1 (2024): 0–17.

<https://doi.org/https://doi.org/10.70193/ijlsh.v1i1.139>.

- Kartika, Risma, Aloysius Liliweri, and Umaimah Wahid. "Communication Practices of Single Mothers in Carrying Out Their Dual Roles." *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* 25, no. 1 (2021): 517–22.
- Lisdiati, Tia. "Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien." Repository Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika, 2017. https://repo.stikesicme-jbg.ac.id/116/1/Skripsi_Tia_Pdf.Pdf.
- Middleton, John. *Crisis Communication Plan*. Paris: UNESCO, 2023.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by 31. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi) Disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: UPN Veteran Press, 2020.
- Nuzuli, Ahmad Khairul. "Faktor Penghambat Dan Pendukung Komunikasi Antara Guru Dan Siswa Tuna Rungu Di SLBN Kota Sungai Penuh." *Komunikasi : Jurnal Komunikasi* 14, no. 1 (2023): 49–58. <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14505>.
- Rogers, Anne. "The Importance of Good Communication," 2023. <https://sigbi.org/stourbridge/2023/08/21/the-importance-of-good-communication-by-anne-rogers/>.
- Samovar, Larry A. *Komunikasi Lintas Budaya*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.