

PENTINGNYA MANAJEMEN KEHUMASAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS IMIGRASI

**Albert Dasdo Girsang, Bagas Agung Laksono, Della Dinda Bevani, Gideon Johan
Wijaya**

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I.

dellabevani299@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya globalisasi ini menyebabkan adanya revolusi industri 4.0 dengan perkembangan teknologi yang makin canggih dan dapat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam menghadapi revolusi ini. Perlunya kualitas manajemen yang terpenuhi membuat setiap lembaga pemerintahan tak terkecuali imigrasi yang harus meningkatkan hal tersebut. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang menjadi pusat bagi peningkatan teknologi dan informasi revolusi industri 4.0 di imigrasi. Bidang tersebut berfokus juga terhadap kehumasan. Namun, kehumasan setiap Unit Pelaksana Teknis imigrasi belum dapat dikatakan sempurna karena masih banyak sumber daya manusia yang kurang dalam kemampuannya. Oleh karena itu penting adanya manajemen kehumasan di setiap kantor agar terlaksanakannya fungsi dan tugas dari bidang teknologi itu sendiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis literatur. Dalam pembahasan ini menjelaskan bahwa perlunya manajemen yang baik di setiap sumber daya manusia yaitu mengembangkan, merekrut, dan menempatkan ditempat yang tepat serta perlunya strategi dan inovasi untuk mengembangkan kemampuan setiap sumber daya manusianya. Sebagai lembaga pemerintahan yang besar imigrasi perlu para pegawai yang bekerja terutama di bidang kehumasan ini paham dan mempunyai kemampuan yang hebat agar setiap pelaksanaan tugas dan fungsi serta pelayanan publik berjalan dengan baik.

Kata kunci : Fasilitas Keimigrasian, Work and Holiday Visa, ABTC, Visa Kunjungan Saat Kedatangan, Australia Liaison Officer

ABSTRACT

The increase in globalization has led to the industrial revolution 4.0 with the development of increasingly sophisticated technology and can have a major impact on human life. In this case, human resource management is the main key in facing this revolution. The need for quality management to be fulfilled makes every government agency, including immigration, which must increase this. Information and Communication Technology, which is the center for improving technology and information on the 4.0 industrial revolution in immigration. This field also focuses on public relations. However, the public relations of each immigration Technical Implementation Unit cannot be said perfectly because there are still many human resources who are lacking in their capabilities. Therefore, it is important to have public relations management in each office so that the functions and tasks of the technology sector are carried out. The method used in this research is literature analysis method. In this discussion, it is explained that the need for good management in every human resource, namely developing, recruiting, and placing the right place and the need for strategies and innovation to develop the capabilities of each human resource. As a large government agency, immigration needs

employees who work especially in the field of public relations to understand and have great abilities so that every implementation of duties and functions and public services runs well.

Keywords : Industrial Revolution, Human Resource Management, Immigration, Public Relations

PENDAHULUAN

Di era zaman sekarang ini globalisasi kian hari kian meningkat, tentunya bukan menjadikan sesuatu yang mengagetkan bahwa perkembangan model teknologi dan informasi juga ikut meningkat. Peningkatan ini mengakibatkan seluruh dunia termasuk Indonesia harus ikut terlibat dengan globalisasi yang seragam. Revolusi industri 4.0 menjadi sebuah hal yang menyebabkan peningkatan globalisasi. Perkembangan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), perdagangan digital (*e-commerce*), data raksasa, teknologi finansial, ekonomi berbagi, hingga penggunaan robot merupakan efek dari hadirnya Revolusi industri 4.0 (Prasetiantono, 2018). Perubahan ini adalah peristiwa yang berhubungan dengan revolusi industri pertama yang ada di Eropa pada tahun 1750-1830.¹ Revolusi industri pertama berawal dari tenaga uap, pemanfaat batu bara, dilanjutkan revolusi industri kedua munculnya kemajuan kimia, alat komunikasi, tenaga listrik dan tenaga minyak, lalu revolusi industri ketiga muncul teknologi komputer, sambungan internet, telepon genggam, teknologi informasi dan mesin otomotif. Dan saat ini dunia sedang berada di fase revolusi industri era digital 4.0. Wujud kejadian ini dapat ditemukan di beragam lingkungan masyarakat, seperti teknologi digital komputer, permainan digital, benda yang serba elektronik, digitalisasi pemakaian mata uang (*e-money*), pemakaian media digital (*e-media*), hingga majunya film berbasis digital.

Revolusi Industri 4.0 mengakibatkan beralihnya cara manusia untuk berpikir, hidup, dan berhubungan dengan sesama manusia. Perubahan yang substansial pada

bidang ekonomi, sosial, politik juga berpengaruh penting idalam bidang teknologi dan informasi. Dalam hal ini Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor keberhasilan dari revolusi industri 4.0 terutama didalam manajemennya. Meningkatnya kualitas manajemen SDM menjadi sangat penting untuk memanfaatkan teknologi terbaru dan akses informasi yang sangat cepat. Kecanggihan teknologi dan pesatnya akses informasi tidak bisa di negosiasikan dalam kehidupan bermasyarakat, karena hal itu pentingnya Indonesia untuk menyiapkan SDM yang mempunyai bakat dan keterampilan di berbagai lembaga pemerintahannya, salah satunya ialah Imigrasi.

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan struktur bagian lembaga pemerintahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki fungsi, tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknis di bidang imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjenim) mempunyai 126 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Imigrasi yang memiliki struktur tata organisasi didalamnya seperti bidang tentang pelayanan paspor, pelayanan izin tinggal, pengawasan keimigrasian, tata usaha, dan yang tidak kalah pentingnya adalah bidang tentang teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian atau disebut TIKKIM adalah bidang dimana yang paling berpengaruh besar terhadap revolusi industri 4.0, karena mencakup tentang teknologi dan informasi. Bidang TIKKIM itu sendiri memiliki banyak sekali visi, misi, dan program kerja di setiap unit satuan kerja.

¹ Farid Abdullah, "Fenomena Digital Revolusi Industri 4.0" 4 (2019).

Salah satu program kerja di bidang TIKKIM yaitu tentang kehumasan.

Di tengah cepatnya akses informasi berjalan, bidang kehumasan di setiap lembaga pemerintah menjadi satu-satunya media informasi untuk menyajikan informasi yang dapat dipercaya, akurat, cepat, jelas, dan pastinya bisa dipertanggungjawabkan. Informasi yang disajikan oleh tim humas juga harus memiliki kualitas yang baik, mulai dari proses pembuatan, isi, dan penyampaian informasi tersebut. Tim humas di lembaga pemerintahan harus memiliki kemampuan kinerja yang sesuai di kehumasan, karena dalam menyajikan informasi di media harus dapat menarik perhatian dengan kemasan informasi tersebut. Kemasan informasi tersebut berbentuk artikel, poster, video dan visualisasi yang bisa di nikmati masyarakat. Dalam proses pembuatan kemasan tersebut para tim humas harus bisa menguasai beberapa aplikasi untuk membuat poster dan video. Namun, masih banyak SDM yang ada di unit satuan kerja imigrasi yang belum memfokuskan tentang kehumasannya. Maka perlunya SDM ini untuk meningkatkan fungsi kehumasan yang berjalan baik di unit satuan kerja keimigrasian.

METODE PENELITIAN

Tulisan ini ditulis berdasarkan metode analisis di berbagai studi pustaka maupun literatur dalam mengumpulkan data, yang artinya metode yang digunakan adalah mengulas kembali penelitian serta teori yang telah ada. Data-data yang digunakan merupakan data yang bersumber dari berbagai kajian ilmiah seperti buku, jurnal, dan laporan. Penulis berupaya untuk dapat menemukan, memilih, serta mengolah data data sesuai dengan kajian dari objek penulis. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam Era Revolusi Industri 4.0 mengakibatkan perubahan yang terjadi terhadap cara dan aktivitas hubungan

masyarakat secara digital. Yang artinya, hal itu berguna sebagai cara untuk saling melengkapi walaupun akan ada yang lebih mendominasi dan apabila ingin menerapkan suatu strategi harus membutuhkan analisis terlebih dahulu. Dengan adanya perubahan tersebut kita dituntut untuk dapat menemukan konsep manajemen sumber daya manusia agar terciptanya organisasi yang efektif dan efisien

RUMUSAN MASALAH

Dengan dibutuhkannya peran kehumasan di revolusi industri era digital 4.0 melalui manajemen sumber daya manusia. Maka dari itu, pentingnya pegawai imigrasi di bidang TIKKIM terutama kehumasan harus memiliki kemampuan dan profesionalitas yang tinggi. Namun ada beberapa kendala yang harus diselesaikan. Oleh karena itu perlunya dibahas dalam tulisan ini, adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah manajemen Bidang TIKKIM terutama Kehumasan di Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian dalam memberikan Pelayanan Publik di era 4.0?
2. Bagaimana strategi bidang Tikkim untuk menciptakan SDM yang memumpuni untuk memajukan kehumasan keimigrasian menjadi lebih baik?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui manajemen Bidang TIKKIM terutama Kehumasan di Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian dalam memberikan Pelayanan Publik di era 4.0;
2. Mengetahui strategi bidang Tikkim untuk menciptakan SDM yang memumpuni untuk

memajukan kehumasan keimigrasian menjadi lebih baik.

PEMBAHASAN

A. Manajemen Bidang Tikkim terutama Kehumasan di Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian dalam memberikan pelayanan publik di era 4.0

Era digital 4.0 memaksa setiap SDM untuk lebih berinovasi dan kreatif. Dalam hal ini berlaku juga di setiap instansi pemerintah, tak terkecuali Direktorat Jenderal Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi yang membawahi 126 UPT di seluruh Indonesia harus dituntut mengikuti gelombang arus era digital 4.0 saat ini. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian atau lebih dikenal TIKKIM merupakan bidang di kantor imigrasi yang memegang kendali dalam pasar informasi dan komunikasi di masyarakat. Adapun tugas dari bidang TIKKIM adalah sebagai berikut :

- a. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian memiliki tugas melaksanakan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.
- b. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian melaksanakan fungsi:
 - Menyusun rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;
 - Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data keimigrasian;
 - Memelihara dan mengamankan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;

- Menyiapkan dan mengelola informasi dan komunikasi publik keimigrasian; dan
- Melaksanakan hubungan imasyarakat dan kerjasama antar lembaga.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian terdiri atas:

- a. Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian; dan
- b. Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.

Subseksi Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian memiliki tugas menyiapkan susunan rencana, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian. Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas menyiapkan susunan rencana, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar lembaga.²

Dalam tugas bidang TIKKIM tersebut hampir keseluruhan berfokus ke kehumasan. Humas merupakan jembatan komunikasi bagi suatu instansi kepada khalayak umum, baik dalam hal menyebarluaskan informasi-informasi terbaru, menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat serta menanggapi pengaduan dari masyarakat. Humas tentunya bekerja secara tim, tim humas harus dapat beradaptasi seiring dengan perkembangan teknologi yang ada, yaitu mampu mengikuti perkembangan penggunaan media komunikasi yang terbaru supaya dalam hal memberikan informasi mampu menjangkau masyarakat secara luas. Media sosial merupakan salah satu sarana yang dapat

² Imigrasi Tangerang, "TI Dan Komunikasi," <https://Tangerang.Imigrasi.Go.Id/>. diakses pada 17/04/2021

digunakan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Karena saat ini hampir seluruh kalangan masyarakat telah menggunakan media sosial. Dalam hal ini, sumber daya manusia di bidang TIKKIM khususnya pada bagian kehumasan diharapkan dapat menggunakan media sosial semaksimal mungkin untuk menyebarluaskan berita-berita terbaru. Namun, pada kenyataan di lapangan terlihat kurangnya pemanfaatan media sosial pada satuan unit pelaksana teknis imigrasi yang ada di Indonesia. Maka diperlukan manajemen SDM di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Imigrasi lebih baik lagi agar strategi kehumasan dapat meningkat.

Pengelolaan SDM yang tepat memiliki pengaruh dalam mencapai tujuan suatu organisasi yang dijalani Kepes dan Delery menjelaskan bahwa pembahasan tentang manajemen SDM berkaitan dengan:

a. Mengembangkan SDM

Pendidikan dan pelatihan menjadi hal yang dapat mengembangkan sumber daya manusia di dalam organisasi. Pendidikan dan pelatihan ini menjadi tolak ukur peningkatan kompetensi dan kemampuan pegawai.

b. Merekrut SDM

Setiap pegawai yang sudah dididik dan dilatih kompetensi dan kemampuannya, maka perekrutan SDM berjalan dengan cara melihat proses peningkatan dari kompetensi dan kemampuan pegawainya.

c. Menempatkan SDM

Penempatan SDM dapat disesuaikan dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki pegawainya sesuai kebutuhan dari organisasi tersebut.

Dalam rencana manajemen SDM Aparatur Sipil Negara (ASN) maka pemerintah telah menunjang ketiga hal tersebut. Dalam mengembangkan SDM, direncanakan untuk diubah dengan

menguatkan sistem dan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Selanjutnya, dalam merekrut SDM diganti dengan menetapkan formasi dan pengadaan CASN dilakukan dengan sangat selektif, melalui penerapan sistem rekrutmen dan seleksi pegawai yang transparan, kompetitif, serta berbasis Teknologi Informasi Komunikasi. Dan yang terakhir untuk menempatkan SDM akan diubah dengan menerapkan sistem promosi secara terbuka, kompetitif, dan berbasis kompetensi didukung oleh makin efektifnya pengawasan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) serta penempatan dalam jabatan berbasis kompetensi.³

Manajemen itu sendiri menurut George R. Terry manajemen adalah "*Suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya*". Dari definisi tersebut Terry bisa dilihat fungsi manajemennya sebagai POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).

Selain manajemen SDM secara keseluruhan, manajemen SDM khususnya di bidang TIKKIM kehumasan juga tidak kalah pentingnya. Penempatan manusia (*staffing*) sangat penting dalam penyelenggaraan kegiatan manajemen di kehumasan. *The right man in the right place*, penempatan orang yang tepat pada tempat yang tepat dalam organisasi, membuat kelangsungan aktivitas organisasi yang dimana yaitu UPT imigrasi tersebut akan terjamin. Sehingga tujuan setiap UPT imigrasi dapat tercapai secara produktif, efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang kehumasan di berbagai UPT imigrasi belum dapat dibidang sempurna karena masih memiliki kekurangan. Seperti dalam mempublish konten di sosial media. Setiap

³ Vita, Nurul. "Reformasi Manajemen SDM Aparatur Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Keimigrasian* (2018).

UPT imigrasi tentu mempublikasikan konten-konten terbarunya berupa berita setiap kegiatan yang dilaksanakan ataupun inovasi terbaru didalan UPT tersebut ke setiap sosial media. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan informasi yang terbaru dari UPT tersebut untuk diterima oleh masyarakat umum pengguna sosial media. Konten-konten tersebut dapat berupa artikel, berita, foto, video yang sudah di kemas sebaik semenarik dan seinformatif mungkin. Dan biasanya setiap UPT imigrasi memiliki konten yang isinya sama karena berasal dari satu pintu yaitu konten dari humas Direktorat Jenderal Imigrasi, namun banyak dari UPT imigrasi hanya benar benar *merepost* konten dari Ditjenim tersebut tanpa merubah sedikitpun sebagai ciri khas mereka. Seharusnya para tim humas dari tiap UPT imigrasi tidak hanya *merepost* saja namun konten tersebut harus dibuat ulang sesuai kreativitas masing masing UPT tersebut agar terlihat ciri khas yang diperlihatkan dari UPT tersebut.

Humas yang memiliki peran sebagai penghubung dengan melakukan proses komunikasi dari dua arah atau terdapat timbal balik yang terencana dengan baik antara internal maupun eksternal dalam rangka untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan memiliki tujuan untuk mendapat *goodwill*, saling pengertian, *public opinion*, komunikasi dan pandangan yang baik dari masyarakat. Tugas kehumasan menjadi public relation untuk meningkatkan *goodwill* dan memenangkan *public opinion* yang menarik dan menjadikan masyarakat antusias dalam mewujudkan kerjasama berdasarkan koneksi yang selaras dengan banyak pihak. Sehingga hal tersebut dapat menciptakan suatu edukasi yang menjaga sikap budi serta menyenangkan bagi instansi atau lembaga dan lain-lain pada suatu pihak terhadap

Terkait hal itu yang harus dipertanyakan kenapa tim humas dari setiap UPT kurang memiliki konten originalitas. Bidang TIKKIM terutama terkait kehumasan dari setiap UPT imigrasi perlu memiliki SDM yang mempunyai kemampuan untuk mengurus sebuah konten untuk di nikmati masyarakat. Dan kurangnya kinerja dari SDM itu melibatkan kurangnya manajemen kehumasan di UPT imigrasi tersebut. Maka dari itu perlu adanya setiap SDM yang bekerja dibidang TIKKIM terutama kehumasan memiliki strategi bagaimana mereka harus bisa mengendalikan era digital 4.0 ini dengan hal yang berhubungan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam memajukan suatu konten yang dapat dibagikan ke masyarakat.

B. Strategi Bidang TIKKIM Dalam Menciptakan SDM Yang Kompeten Untuk Memajukan Kehumasan di UPT Imigrasi.

pihak lain dengan mewujudkan komunikasi yang baik puas secara timbal balik.⁴

Dilihat dari lingkup perubahan manajemen SDM pada reformasi birokrasi memiliki tujuan untuk menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien. Dalam pengaplikasian manajemen tersebut agar sumber daya manusia meningkat kualitasnya sehingga dapat menjadi seorang aparatur sipil negara (ASN) yang professional dan bermartabat. Aparatur yang memiliki integritas dan kompetensi diri supaya mampu mendorong usaha pemerintah dalam melakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat termasuk didalamnya dalam mensosialisasikan setiap bahan-bahan yang berkaitan dengan keimigrasian.⁵

Sumber daya manusia atau aparatur sipil negara (ASN) yang terdapat dalam

⁴ Dalam Menghadapi and Perkembangan Revolusi, "STRATEGI HUMAS DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI," no. January 2018 (2019): 1–10.

⁵ Nurul, "Reformasi Manajemen SDM Aparatur Di Indonesia."

bagian kehumasan keimigrasian merupakan sebuah pondasi bagi suatu unit pelaksana teknis (UPT) dalam melakukan pelayanan publik. Kehumasan di setiap UPT dituntut untuk bisa memberikan konten yang menarik dan informatif, ada beberapa hal yang harus bisa dilakukan oleh tim kehumasan di setiap UPT imigrasi yaitu:

1. Perlunya pengetahuan tentang imigrasi dan bagian bagiannya, hal ini diperlukan karena humas menjadi kunci utama perantara antar UPT dengan masyarakat. Jadi tim humas perlu tahu segala isi dari UPT tersebut, jika ada masyarakat yang bertanya maka tim humas dapat menjawab seinformatif mungkin;
2. Perlunya kemampuan dalam dokumentasi, hal ini diperlukan karena humas jika sebagai tim untuk mengambil suatu momen kegiatan yang ada di setiap UPT agar dapat dipublish atau disampaikan ke masyarakat luar;
3. Perlunya kemampuan dalam menulis artikel atau berita, hal ini diperlukan karena humas juga dapat merupakan seorang jurnalis. Setiap kegiatan di UPT maknanya akan dituangkan dalam bentuk artikel atau berita yang akan disampaikan ke masyarakat luar;
4. Perlunya kemampuan dalam editing foto atau video, hal ini diperlukan karena humas memegang kendali dalam penyampaian informasi ke masyarakat. Penyampaian tersebut merupakan hasil dari proses dokumentasi dan pembuatan berita, dari kedua hasil tersebut tim humas juga memiliki peran sebagai pembuat konten yang akan dipublish atau

disampaikan ke masyarakat. Konten tersebut harus bersifat informatif, menarik, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Perlunya *public speaking* yang baik, hal ini dikarenakan tim humas juga berperan dalam komunikasi antar lembaga di organisasinya. Maka perlu keaktifan serta memiliki cara komunikasi yang baik agar dapat berjalan suatu perjanjian atau Kerjasama antar organisasi atau UPT tersebut.

Karena dibutuhkan lima hal semacam itu maka perlu adanya pelatihan khusus yang diberikan kepada mereka. Namun, pelatihan tidak harus diberikan kepada keseluruhan sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu unit pelaksana teknis. Melainkan hanya kepada aparatur sipil negara yang memiliki tugas dalam bagian kehumasan.⁶

Kegiatan yang dilakukan melalui strategi dalam menciptakan SDM yang mumpuni. Pihak TIKKIM akan membuat upaya dengan menitikberatkan pada usaha atau langkah yang telah direncanakan oleh public relation agar segala masalah dapat teratasi serta menyelesaikan suatu rancangan kegiatan-kegiatan yang lebih terstruktur lagi kedepannya. Jika terdapat suatu permasalahan, pihak TIKKIM harus dengan cepat mencari solusi agar permasalahan tersebut dapat teratasi dengan cepat. Sehingga usaha dalam membangun pandangan positif UPT dalam relasi dengan masyarakat dan sebagaimana kita ketahui bersama dalam rangka meningkatkan citra publik, maka dapat dilakukan dengan cara:

1. Mengadakan Kunjungan ke kantor yang dianggap memiliki kemampuan kehumasan yang tinggi dan juga kantor redaksi atau kantor-kantor berita untuk

⁶ Hastuti 1), "Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau," 271

- menjalin silaturahmi yang harmonis dan bertukar pikiran;
2. Konferensi Pers, dengan mengadakan sebuah pertemuan antara satu organisasi/ perorangan untuk membahas terkait hambatan, dan permasalahan yang terjadi sehingga dapat diambil solusi yang terbaik dalam menyelesaikannya;
 3. Kursus latihan yang dikhususkan untuk SDM TIKKIM terutama kehumasan dalam meningkatkan kemampuan dokumentasi, pembuatan artikel atau berita dan penguasaan aplikasi *editing*.

Pelatihan sebagaimana yang dimaksud dapat dilaksanakan menggunakan 2 (dua) sumber yang berasal dari pihak internal kantor maupun eksternal kantor. Pihak internal disini merujuk pada aparatur sipil negara pada bagian kehumasan yang memiliki kemampuan dan pemahaman lebih mengenai teknologi serta dinilai cakap dalam menggunakan teknologi. Karena pada kasus tertentu dalam suatu unit pelaksana teknis keimigrasian pada bagian kehumasan, tidak semua orang sudah melek teknologi dan terjadi kesenjangan kemampuan antara yang mampu dengan yang tidak mampu. Baik itu karena memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda maupun faktor usia. Permasalahan ini dapat diselesaikan dengan saling bertukar informasi dengan meluangkan waktu tertentu untuk melakukan pelatihan mandiri secara internal guna meningkatkan kompetensi pegawai yang ada. Selain itu, seperti yang sudah disebutkan sebelumnya yaitu terdapat sumber lain yang dapat digunakan. Menggunakan pihak eksternal merupakan cara yang paling tepat digunakan. Mengapa? Karena dengan mendatangkan seseorang yang memang ahli dan profesional dalam

bidang teknologi tentu akan sangat membantu dalam mencerahkan pengetahuan pegawai pada bidang kehumasan. Bukan hanya menambahkan pengetahuan saja, dengan adanya pelatihan oleh seseorang yang cakap tersebut diharapkan agar mendorong terciptanya inovasi-inovasi atau melahirkan sesuatu hal yang baru.⁷

Selain mengadakan pelatihan, dengan melakukan lomba atau kompetisi dalam hal menggunakan sosial media antar unit pelaksana teknis keimigrasian juga dapat meningkatkan kemampuan pegawai kehumasan yang ada di UPT imigrasi di Indonesia. Dengan memberikan suatu penghargaan bagi kantor yang dapat menampilkan hasil yang terbaik serta memberikan pengarahan atau pelatihan khusus kepada pegawai kehumasan yang belum melakukan secara maksimal. Lomba yang dimaksud tentang bagaimana keaktifan suatu unit atau kantor dalam menggunakan sosial medianya. Faktor yang dinilai adalah tentang informasi apa saja yang dibagikan, bagaimana cara menampilkan atau menyajikan informasi tersebut serta intensitas dalam melakukan pembaharuan informasi.

Pendapat publik sejatinya terbentuk dari hasil interaksi sikap antar individu dengan keyakinannya masing-masing mengenai suatu masalah. Sehingga peranan Bidang TIKKIM disuatu UPT menjadi salah satu kunci terpenting untuk mengedukasi dan memberikan pelayanan yang baik. Karena dengan adanya bidang kehumasan yang baik maka akan menciptakan image positif bagi UPT tersebut dan dengan adanya hubungan timbal balik itu dapat memunculkan inovasi terbaru dan berkualitas. Humas memiliki peran penting dalam era globalisasi ini, karena jika kita tidak memanfaatkan secara maksimal, maka humas tersebut maka kita akan tertinggal dalam kuatnya laju arus dunia digital era 4.0.

⁷ Menghadapi and Revolusi, "STRATEGI HUMAS DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI."

Perkembangan profesi di kehumasan menjadi indikator akan adanya perkembangan yang sangat pesat. Semakin tinggi kesadaran akan fungsi strategi komunikasi dalam UPT merupakan dasar untuk menjalin hubungan baik dengan publiknya yang dijalankan oleh seorang *public relation* yaitu SDM dari bidang TIKKIM. Dengan adanya kompetensi mengenai komunikasi dan kompetensi yang menunjang lainnya, sehingga profesi kehumasan dapat dijalankan.⁸

Kehumasan tidak selalu mengenai hal memanager reputasi, tetapi juga lihai dalam membaca data dan harus selalu mampu beradaptasi dengan kondisi atau perubahan yang terjadi. Fungsi kehumasan dalam sebuah UPT Kantor Imigrasi memiliki fungsi strategis. Hal ini disebabkan oleh faktor kehumasan yang dipahami sebagai agen yang menjadi jembatan penghubung antara UPT dengan masyarakat. Kehumasan pada dasarnya tidak sekedar mengajak masyarakat untuk paham akan kepentingan atau kebijakan UPT, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan, merasakan, dan melihat apa yang diinginkan oleh publiknya.

Didalam ranah Kantor dan UPT terkait, bagi kami sangat penting tim kehumasan untuk mampu berkoordinasi dan menginterpretasikan visi misi Kantor Imigrasi kepada internal publik, membangun tradisi atau budaya didalam instansi (*corporate culture*), saling toleransi, bekerja sama dan saling menghormati dan menghargai satu sama lain sehingga nama baik dari UPT terkait dapat ditingkatkan melalui pengelolaan manajemen internal

dalam memajukan public relation yang baik (Agung, 2013). Sehingga SDM di bidang TIKKIM saat ini dituntut untuk dapat membekali dirinya dengan sarana memperbanyak baca kemudian belajar untuk membaca situasi terus belajar untuk menguasai aplikasi dan untuk menghasilkan sebuah produk yang menciptakan citra dan produk UPT, dapat beradaptasi dengan lingkungan, belajar memajemen waktu dan finansial, kemudian meningkatkan kepercayaan kepada rekan kerja kita, melatih kepekaan dan berbicara didepan orang, mampu berdiplomasi, dan memiliki kemampuan administrasi juga pengelolaan.⁹

Oleh karenanya kehumasan harus selalu dapat beradaptasi dengan perubahan. Perihal itu disebabkan oleh kehumasan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Peluang kemampuan dalam mengakses dan membuat suatu karya atau produk untuk UPT semakin menarik dan semakin banyak dibutuhkan karena banyak kantor-kantor yang membutuhkan dan harus menetapkan strategi yang baik dalam meningkatkan komunikasi kehumasan demi menciptakan seorang SDM yang kompeten dan memiliki *skill* yang bagus dalam mengelola UPT ini. Dan dari yang kita ketahui bersama komunikasi dengan masyarakat merupakan tindak lanjut pelayanan dua arah dalam meningkatkan kepedulian pimpinan besar dari masing-masing UPT untuk lebih memperhatikan garda terdepan yang menciptakan pelayanan keimigrasian yang lebih baik kedepannya karena itu dapat mensukseskan pelaksanaan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di masing-masing UPT imigrasi.¹⁰

⁸ Tin Hartini, "Upaya Perhumas Dalam Meningkatkan Kompetensi Public Relations," *Makna : Jurnal Kajian Komunikasi* 4, no. 1 (2019), <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/makna/article/view/1671>.

⁹ Ibid.

¹⁰ 1), "Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau."

KESIMPULAN

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor dalam manajemen sumber daya manusia itu sendiri. Dalam menghadapi era revolusi industri keempat, pemerintah Indonesia menerbitkan kebijakan *Making Indonesia 4.0* dan penciptaan Sumber Daya Manusia Unggul. Dengan adanya pembahasan mengenai perubahan manajemen SDM yang sedang dilakukan oleh pemerintah harus sesuai dengan konsep manajemen sumber daya manusia. Sehubungan dengan adanya perubahan tersebut, maka aktivitas hubungan masyarakat semuanya berfungsi untuk saling melengkapi walaupun akan ada yang lebih mendominasi dan jika ingin menerapkan suatu strategi harus memerlukan analisis terlebih dahulu. Maka perubahan juga terjadi pada bidang Teknologi dan Informasi Keimigrasian pada tiap tiap UPT keimigrasian di Indonesia. Bidang TIKKIM ini dituntut agar dapat memberikan pelayanan publik berbasis teknologi sesuai dengan perubahan yang terjadi. Akan tetapi masih ada sejumlah aspek yang kurang dikuasai oleh para pegawai dibidang TIKKIM. Terutama pada bidang penyusunan berita, berbicara di depan orang banyak, komunikasi yang baik dan juga teknik publikasi melalui berbagai media sosial.

Kekurangan yang dimiliki para pegawai di bidang TIKKIM tidak sepenuhnya menjadi kesalahan mereka saja, bahkan peran dari instansi yang dilihat serta dinilai masih kurang optimal, baik dari segi fasilitas hingga pada bidang infrastruktur komunikasi. Yang mengakibatkan para pegawai dibidang Tikkim akan kesulitan dalam mengembangkan kompetensi diri.

SARAN

Apabila terdapat beberapa permasalahan atau kendala, maka pihak bidang TIKKIM harus cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan atau kendala

tersebut, sehingga dapat dilakukan dengan cara:

1. Mengadakan kunjungan ke kantor yang dianggap memiliki kemampuan kehumasan yang tinggi dan juga kantor redaksi atau kantor-kantor berita untuk menjalin hubungan yang baik dan bertukar pikiran;
2. Konferensi Pers, dengan mengadakan sebuah pertemuan antara satu organisasi/ perorangan untuk membahas terkait hambatan, dan permasalahan yang terjadi sehingga dapat diambil solusi yang terbaik dalam menyelesaikannya;
3. Kursus latihan yang dikhususkan untuk SDM TIKKIM terutama kehumasan dalam meningkatkan kemampuan dokumentasi, pembuatan artikel atau berita dan penguasaan aplikasi editing.

Sehingga upaya dalam membangun *image* positif UPT dalam relasi dengan masyarakat dan sebagaimana kita ketahui bersama untuk meningkatkan citra, dan mencapai tujuan dari setiap Unit Pelaksana Teknis Imigrasi di seluruh Indonesia.

REFERENSI

Hastuti. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau..* MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi 1, no. 2 (2019): 1–9.

Abdullah, Farid. (2019). *Fenomena Digital Revolusi Industri 4.*”.

Hartini, Tin. (2019). *Upaya Perhumas Dalam Meningkatkan Kompetensi Public Relations.* Makna : Jurnal Kajian Komunikasi 4, no. 1 (2019).

SDM Aparatur Di Indonesia. Tangerang
: Jurnal Ilmiah Keimigrasian.

Roy, Yohanes. (2019). *Strategi Humas
Direktorat Jenderal Imigrasi Dalam
Menghadapi Perkembangan Revolusi
Industri 4.0*. Jakarta : academia.edu.

Nurul, Vita. (2018). *Reformasi Manajemen*

Tangerang, Kantor Imigrasi. (2021). “TI
Dan Komunikasi,” diakses pada 17
April 2021 dari
<https://tangerang.imigrasi.go.id/>