

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kantor Imigrasi memiliki peran penting dalam mengelola administrasi keimigrasian serta menjaga ketertiban lalu lintas orang lintas negara. Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor bertanggung jawab atas pelayanan keimigrasian, baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing yang berada di wilayahnya. Dalam menjalankan fungsinya, Kantor imigrasi Bogor tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan masyarakat untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor merupakan Kantor Imigrasi kelas I di bawah Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Republik Indonesia yang memiliki tugas utama dalam menyelenggarakan pelayanan keimigrasian seperti pembuatan dokumen penting paspor, pengawasan terhadap lalu lintas dan keberadaan orang asing, serta penegakan hukum di bidang keimigrasian di wilayah Bogor dan sekitarnya. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI-Bogor tidak memiliki fungsi pemeriksaan imigrasi di perbatasan atau bandara internasional. Namun, kantor ini tetap berperan penting dalam pelayanan keimigrasian di Kota Bogor dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan urusan kemigrasian yang lebih kompleks.

Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keimigrasian yang efektif dan efisien. Salah satu pencapaian utama Kantor Imigrasi Bogor adalah keberhasilan dalam mencatatkan 216 Tindakan Administrasi Keimigrasian (TAK), dan menjadikannya sebagai kantor dengan jumlah TAK terbanyak di tingkat nasional, dan terbanyak se-Jawa Barat.

Selain capaian dalam aspek administratif, Kantor Imigrasi Bogor juga meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti dari beberapa penghargaan yang diterima Kantor Imigrasi Bogor pada tahun 2024 dengan meraih peringkat kedua dalam kategori Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat pada anugerah Humas Imigrasi Indonesia. Penghargaan ini menegaskan efektivitas komunikasi dan keterbukaan kantor dalam menyampaikan informasi serta menangani aduan masyarakat secara profesional. Lebih lanjut, dalam aspek pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor mendapatkan penghargaan sebagai Unit Pelayanan Publik (UPP) terbaik dalam pembinaan pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan. Prestasi-prestasi tersebut menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat keterlibatan dengan masyarakat. Upaya ini diwujudkan melalui berbagai inisiatif strategis, salah satunya adalah penyelenggaraan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.

Pos Layanan Informasi dan Pengaduan berperan sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pihak imigrasi dalam menyampaikan pertanyaan, keluhan, serta saran terkait layanan keimigrasian. Keberadaan pos ini menjadi wujud nyata komitmen Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Melalui Pos Layanan Informasi dan Pengaduan, masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat mengenai prosedur administrasi keimigrasian, persyaratan dokumen, serta mekanisme penyelesaian permasalahan keimigrasian secara lebih mudah dan cepat.

Pos Pelayanan Informasi dan Pengaduan bertugas untuk memberikan arahan, memberikan bantuan, serta menerima pertanyaan, komentar dan keluhan dari masyarakat yang menggunakan jasa melalui Kantor Imigrasi Bogor. Tujuan utama pos pelayanan ialah memberikan kenyamanan sehingga pengalaman masyarakat dalam bertransaksi menjadi lebih baik dan berharap memenuhi ekspektasi.

Penyediaan layanan yang optimal melalui pos pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kemajuan suatu lembaga. Pos pelayanan berfungsi sebagai penghubung antara organisasi atau perusahaan dengan publik sekaligus menjadi sarana untuk menerima aspirasi dan keluhan masyarakat terkait layanan yang diberikan. Keberadaan pos pelayanan dan aduan masyarakat menjadi bagian penting, terutama bagi instansi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dan pengelolaan suatu instansi dapat tercermin dari cara humas berinteraksi dengan masyarakat. Praktisi humas berperan dalam merancang strategi komunikasi yang terstruktur dan terencana untuk membangun serta menjaga kepercayaan dan pemahaman antara organisasi dan publiknya. Dalam menjalankan tugasnya, humas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal serta membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

Upaya untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan publiknya merupakan bagian dari kegiatan *External relations*. *External relations* merupakan usaha organisasi dalam menjalin hubungan baik dengan publik eksternalnya yang bertujuan memelihara relasi dan membentuk opini publik yang positif. Tujuan dari *External relations* adalah untuk menciptakan pengalaman positif sehingga publik tetap setia dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga.

Kegiatan *external relations* mencakup semua komunikasi, layanan, penanganan keluhan, serta dukungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik agar publik selalu merasa dihargai. Praktisi humas dituntut sebagai fungsi manajemen yang memiliki tugas untuk membangun, memelihara maupun meningkatkan hubungan baik antara suatu organisasi dengan publiknya. Peran praktisi humas menjadi semakin penting dalam memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik sehingga mencerminkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu aspek yang mendukung efektivitas *external relations* adalah komunikasi pelayanan. Komunikasi pelayanan merupakan proses menyampaikan pesan layanan kepada masyarakat oleh sebuah lembaga untuk meningkatkan kepuasan publik. Komunikasi yang efektif dalam melakukan pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, serta untuk membangun hubungan yang baik (Gross, 2007).

Kualitas komunikasi pelayanan yang efektif menjadi sangat penting dalam pemberian layanan karena dalam prosesnya hubungan dan kepercayaan publik akan terbentuk. Komunikasi pelayanan yang baik dapat membantu membangun hubungan jangka panjang yang membuat publik loyal terhadap penyedia layanan.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor mengedepankan pelayanan berlandaskan dengan motto “Melayani dengan Sangat Baik dan Sepenuh Hati adalah Prioritas Kami”. Demi untuk mengedepankan pelayanannya, para petugas pelayanan dan semua jajaran karyawan kantor selalu diberikan mandat agar menciptakan budaya ramah tamah sehingga memberikan kesan pelayanan yang baik bagi pemohon.

Kegiatan *external relations* yang dilakukan lembaga melalui komunikasi pelayanan menjadi fokus inti dari permasalahan humas. Praktisi humas berperan untuk membina dan mengelola hubungan yang baik dengan publik eksternal untuk mendapatkan sebuah kepercayaan dari masyarakat. Seorang humas harus mampu menjaga hubungan yang baik, dan harus mampu mendengar keinginan dan opini masyarakat (Ariqah, 2023).

Fungsi utama praktisi humas tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi lebih pada membangun dan membina hubungan yang berkelanjutan dengan publik eksternal. Aspek penting yang disoroti adalah kemampuan praktisi humas dalam mengelola komunikasi dua arah, bagaimana praktisi humas dituntut untuk tidak hanya mahir dalam menyampaikan pesan organisasi, tetapi juga harus memiliki kepekaan dalam mendengarkan dan memahami aspirasi serta opini masyarakat.

Pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien dari petugas keimigrasian akan menciptakan kepuasan bagi pemohon dan membangun loyalitas masyarakat terhadap Kantor Imigrasi. Dengan demikian, *external relations* yang baik dapat membantu meningkatkan citra lembaga, mengurangi keluhan, serta meminimalkan potensi masyarakat untuk mencari layanan serupa di luar jalur resmi atau melalui agen tidak resmi.

Meskipun Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor telah dikenal dengan pelayanan yang ramah dan cepat, belum terdapat kajian secara mendalam yang menganalisis strategi komunikasi eksternal diterapkan dalam memastikan respons yang cepat, konsistensi, serta akurasi pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelayanan masih belum terukur secara komprehensif. Selain itu, belum diketahui bagaimana strategi komunikasi eksternal yang diterapkan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai tantangan, seperti perubahan regulasi, peningkatan jumlah pemohon,

serta dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka perlu adanya kajian lebih mendalam mengenai strategi *external relations* yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor melalui Pos Layanan Informasi dan Pengaduan. Pos ini berperan sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan masyarakat, sehingga efektivitasnya dalam menyampaikan informasi serta menangani pengaduan menjadi aspek yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, fokus permasalahan akan dibatasi pada strategi pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor, yaitu “Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan (Pelayanan Komunikasi Masyarakat)”.

- 1) Bagaimana keandalan layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor melalui Pos Layanan Informasi dan Pengaduan?
- 2) Bagaimana daya tanggap Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat?
- 3) Bagaimana jaminan yang diberikan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ?

- 4) Bagaimana empati yang ditunjukkan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor dalam memahami dan menangani permasalahan masyarakat

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka yang menjadi tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui keandalan layanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor.
- 2) Mengetahui daya tanggap Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor.
- 3) Mengetahui Jaminan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor.
- 4) Mengetahui Empati Pos Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Secara Akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan dalam memperluas pengetahuan, terutama dalam kajian teori *External relations*. Sehingga diharapkan dapat menjadi pembelajaran di bidang *Public Relations* pada teori hubungan eksternal dan mampu menjadi referensi untuk melakukan penelitian mengenai pengelolaan kegiatan *External relations*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan informasi Gambaran kepada praktisi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor dalam melaksanakan kegiatan *External relations*, sehingga menjadi rujukan peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi sumber inspirasi kepada lembaga maupun instansi lainnya mengenai strategi *external relations* pada sebuah lembaga dengan peran seorang humas.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Manajemen pemasaran merupakan proses strategis dalam merancang dan mengimplementasikan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pemasaran bukan sekadar tentang menjual produk atau jasa, tetapi juga bagaimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan (Kotler & Keller, 2009). Dalam konteks pemasaran mencakup berbagai aspek, mulai dari analisis pasar, pengembangan strategi, komunikasi pemasaran, hingga evaluasi hasil yang diperoleh untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan bisnis.

Salah satu konsep penting dalam manajemen pemasaran adalah kualitas layanan (*service quality*), yang menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kotler dan Keller mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang dikenal dengan konsep SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Pentingnya manajemen pemasaran semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada bagaimana memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Kotler dan Keller menekankan bahwa pemahaman terhadap perilaku konsumen, segmentasi pasar yang tepat, serta diferensiasi produk dan layanan merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan di pasar. Perusahaan yang mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik akan lebih mudah dalam menciptakan strategi pemasaran yang relevan dan efektif.

Selain itu, Kotler dan Keller juga menyoroti peran penting inovasi dalam pemasaran. Perusahaan harus terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan mengadopsi strategi yang sesuai dengan perubahan tren serta kebutuhan pelanggan. Inovasi dalam pemasaran

dapat berupa penggunaan teknologi digital, pengembangan produk baru, atau penyempurnaan strategi komunikasi untuk meningkatkan daya tarik dan keterlibatan pelanggan. Dengan pendekatan yang lebih kreatif dan berbasis data, perusahaan dapat mengoptimalkan peluang yang ada di pasar dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

1.5.2 Landasan Konseptual

Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor memiliki peran dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi keimigrasian yang berkaitan dengan dokumen perjalanan, izin tinggal, serta berbagai aspek pengawasan dan penegakan hukum di bidang keimigrasian. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, dan responsif, Kantor Imigrasi terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya dengan mengadopsi berbagai konsep dalam manajemen pelayanan.

Salah satu pendekatan yang digunakan dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah konsep *Service Quality* (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Kotler dan Keller. Konsep ini menekankan lima dimensi utama dalam pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima elemen ini digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah layanan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dalam konteks pelayanan eksternal di Kantor Imigrasi Bogor, implementasi konsep SERVQUAL lebih difokuskan pada empat dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Fokus pada keempat dimensi ini didasarkan pada karakteristik layanan keimigrasian yang lebih menekankan aspek kualitas interaksi dan kepuasan masyarakat dalam menerima informasi serta penanganan pengaduan. Sementara itu, dimensi bukti fisik tidak menjadi perhatian utama karena dalam pelayanan keimigrasian, elemen fisik seperti dokumen dan fasilitas pendukung cenderung bersifat terbatas serta memiliki aspek kerahasiaan yang harus dijaga sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Keandalan menjadi aspek yang krusial karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tidak berbelit-belit dalam pengurusan dokumen keimigrasian. Hal ini mencakup ketepatan waktu, ketepatan dalam penyampaian layanan, serta konsistensi dalam memenuhi harapan pelanggan. Layanan yang andal membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, karena masyarakat merasa dapat mengandalkan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan tanpa kesalahan atau penundaan.

Daya tanggap juga menjadi elemen penting mengingat masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat serta responsif terhadap berbagai pertanyaan atau kendala yang mungkin dihadapi selama proses pengurusan dokumen. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta

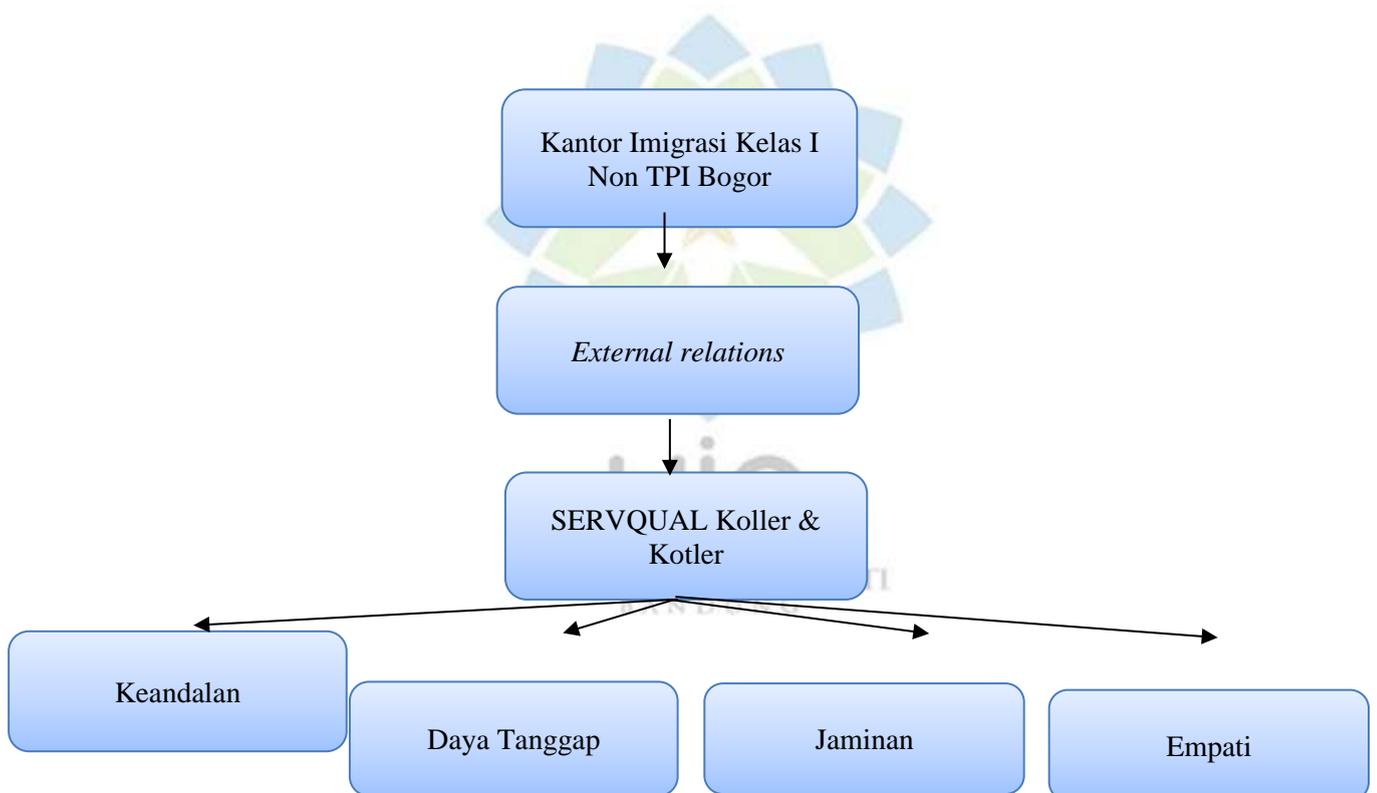
memberikan layanan dengan cepat. Hal ini melibatkan kecepatan dalam menanggapi permintaan, keluhan, atau masalah yang dihadapi pelanggan. Penyedia layanan yang responsif menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa setiap interaksi ditangani dengan efisiensi dan perhatian yang tepat.

Selain itu, jaminan dalam bentuk kompetensi petugas, kejelasan prosedur, serta keamanan dalam pengolahan data pribadi turut berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan penyedia layanan dalam menimbulkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan. Aspek ini melibatkan profesionalisme staf, keamanan dalam bertransaksi, serta kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Jaminan yang kuat membuat pelanggan merasa aman dan yakin bahwa berada di tangan yang tepat.

Di sisi lain, empati menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, petugas diharapkan mampu memahami kebutuhan pemohon serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan profesional. Empati adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pelanggan. Ini berarti memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggan, dan menunjukkan kepedulian yang tulus. Pendekatan yang empatik menciptakan hubungan emosional yang positif antara penyedia layanan dan pelanggan, yang dapat meningkatkan

kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pemahaman dan penerapan konsep SERVQUAL, layanan ini memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang diberikan. Dengan fokus pada keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, penyedia layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor yang bertempat di Jl. A. Yani No.19, Tanah Sereal, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivisme yang menandakan bagaimana individu menafsirkan dan memberi makna pada pengalaman. Penggunaan paradigma ini didasarkan pada keyakinan bahwa fakta dan realitas tidak bersifat objektif dan universal, melainkan dibentuk oleh konteks sosial, budaya, dan historis yang mempengaruhi persepsi individu. Oleh karena itu, pemahaman terhadap suatu fenomena memerlukan interpretasi mendalam terhadap perspektif dan pengalaman subjek yang terlibat.

Paradigma interpretivisme memandang bahwa pengalaman realita merupakan fenomena yang penting. Paradigma interpretivisme dipandang sebagai hasil manusia menciptakan makna subjektif dari lingkungan disekitar melalui pengalaman dan interaksi sosial (Creswell & Poth, 2018). Kebenaran dalam interpretivisme bersifat relatif dan tergantung pada konteks sosial, historis, dan budaya tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian dalam paradigma ini berfokus pada pemahaman makna yang diberikan individu terhadap fenomena, bukan pada generalisasi objektif. Oleh karena itu, metode kualitatif lebih sering digunakan untuk

menggali perspektif subjektif dan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena. Paradigma Interpretivisme dipilih oleh peneliti karena peneliti ingin memahami bagaimana strategi *external relations* kantor imigrasi Bogor strategi hubungan eksternal Kantor Imigrasi Bogor disusun dan diimplementasikan sesuai dengan situasi dan kondisi nyata di lapangan.

Pendekatan studi kasus dipilih dalam penelitian ini karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap strategi hubungan eksternal Kantor Imigrasi Bogor dalam konteks spesifik. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan observasi langsung untuk menggali data secara menyeluruh. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan interpretasi dan menyusunnya dalam bentuk narasi deskriptif, sesuai dengan karakteristik studi kasus yang menekankan analisis mendalam dan penyajian data yang kaya akan konteks.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti fenomena di lapangan dengan hasil yang tidak dapat diukur secara numerik (Satori, 2011). Metode ini menitik beratkan pada sudut pandang subjek serta menggambarkan kondisi yang terjadi secara nyata, dengan tetap memperhatikan konteks yang ada.

Metode ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi *eksternal relations* yang dijalankan Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor melalui Pos Layanan Informasi dan Pengaduan. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam, kemudian dianalisis secara sistematis agar dapat menarik kesimpulan mengenai strategi yang diterapkan.

Konsep SERVQUAL memang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif karena dapat dianalisis dalam bentuk angka. Namun, dalam penelitian ini, metode kualitatif lebih sesuai karena fokus utama bukan pada pengukuran kepuasan layanan, melainkan pada pemahaman strategi komunikasi dan interaksi yang terjadi. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat menggambarkan bagaimana strategi *external relations* diterapkan dalam membangun hubungan dengan masyarakat secara lebih mendalam dan komprehensif.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan data yang dikumpulkan dan dikelola. Jenis data tersebut ialah adalah data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian diperoleh melalui proses observasi dan wawancara. Berikut adalah jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Data mengenai bagaimana keandalan layanan yang diberikan kantor imigrasi Bogor melalui pos layanan informasi dan pengaduan.
- 2) Data mengenai bagaimana daya tanggap pos layanan informasi dan pengaduan kantor imigrasi Bogor dalam merespon kebutuhan masyarakat.
- 3) Data mengenai bagaimana jaminan yang diberikan kantor imigrasi Bogor dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan.
- 4) Data mengenai bagaimana empati yang ditunjukkan kantor imigrasi Bogor dalam memahami dan menangani permasalahan masyarakat melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan

1.6.4.2 Sumber Data

- 1) Sumber data primer, yaitu hasil data penelitian yang didapat langsung dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor melalui wawancara kepada informan untuk menjawab tentang Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-Tpi Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan.
- 2) Sumber data sekunder, merupakan data yang digunakan untuk menunjang serta melengkapi data yang diperoleh selain dari pihak informan kantor imigrasi Bogor secara langsung. Data sekunder ini didapatkan dari website resmi milik Kantor Kelas I Non-TPI Bogor yaitu <https://kanimbogor.kemenkumham.go.id/>, dan media sosial milik kantor imigrasi Bogor yaitu @imigrasibogor.

1.6.4.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ialah Teknik pengambilan informasi menggunakan pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu melalui orang yang dianggap paling mengetahui informasi relevan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2011). Informan yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah informan yang dapat memberikan informasi mengenai Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-Tpi Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan. Informan dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Informan Kepala divisi pelayanan humas Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor yang merancang Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-Tpi Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan.
- 2) Informan *Supervisor* Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan yang merancang dan mengawasi proses Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-Tpi Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan
- 3) Informan petugas Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan yang merupakan unit atau divisi pelayanan yang membantu keberlangsungan kegiatan *external relations* di Kantor Imigrasi Bogor.

1.6.5 Teknik keabsahan Data

Penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sebagai metode penentuan keabsahan data. Triangulasi didefinisikan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari berbagai sumber atau metode. Teknik ini digunakan untuk meningkatkan validitas dan realibilitas data, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Terdapat beberapa jenis triangulasi dalam penelitian kualitatif yaitu dengan triangulasi sumber, metode, peneliti, dan teori. Penerapan triangulasi memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengumpulkan data secara beragam, tetapi juga menguji kredibilitas data dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan dan sumber informasi (Sugiyono, 2017).

Dalam praktiknya, peneliti mengintegrasikan data yang didapatkan dari lapangan untuk memperkaya analisis serta memudahkan pengelolaan informasi. Pendekatan ini melibatkan penggunaan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara dan observasi, masing-masing teknik memberikan perspektif yang berbeda namun saling melengkapi. Bukti-bukti hasil wawancara dan observasi tersebut disertakan dalam lampiran sebagai upaya untuk memperkuat validitas temuan penelitian.

Penerapan teknik triangulasi tidak semata-mata ditujukan untuk menemukan kebenaran tunggal mengenai suatu fenomena, melainkan lebih kepada peningkatan pemahaman mendalam atas data yang dikumpulkan. Teknik ini membantu dalam mengidentifikasi apakah data yang diperoleh bersifat konvergen (mengarah pada kesimpulan yang sama), mengalami inkonsistensi, atau bahkan menunjukkan kontradiksi.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah bagian penting dari penelitian untuk mendapatkan informasi terkait tema yang diteliti, dan ini juga merupakan elemen pendukung dari penelitian. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara Mendalam

Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui percakapan dengan satu atau lebih individu untuk mendapatkan informasi yang akurat. Pewawancara berbicara dengan narasumber yang terpercaya, biasanya dalam format tanya jawab untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai informan dari Humas Kantor Imigrasi Bogor.

Pertanyaan yang diajukan kepada Humas Kantor Imigrasi Bogor berkaitan dengan Strategi *External relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non-Tpi Bogor Melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan. Pertanyaan kepada unit divisi pelayanan fokus pada layanan yang disediakan Kantor Imigrasi Bogor untuk menarik minat masyarakat

mengunjungi Kantor Imigrasi Bogor, yang berdampak baik pada peningkatan jumlah kunjungan. Selain itu, pertanyaan juga diajukan kepada masyarakat di luar pegawai Kantor Imigrasi Bogor untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Bogor, yang dilakukan Imigrasi Bogor.

2) Observasi Parsipatori Pasif

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara langsung terhadap subjek penelitian berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam studi ini, peneliti melakukan observasi dengan cara mengunjungi dan mengamati secara langsung lokasi penelitian untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

Fokus observasi dalam penelitian ini adalah pada manajemen *external relations* Kantor Imigrasi Bogor, khususnya dalam upaya untuk memberikan pelayanan kepada para pemohon. Penelitian ini memiliki dua aspek utama yang diamati pertama bagaimana proses perencanaan *external relation* Kantor Imigrasi Bogor dalam melakukan pelayanan melalui Pos Layanan Informasi Dan Pengaduan kedua bagaimana kegiatan *external relations* yang dilaksanakan kantor imigrasi Bogor.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data yang lebih sederhana dan mudah dipraktikkan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini tetap berbasis metode deskriptif kualitatif, tetapi dengan pendekatan yang lebih sistematis dan efisien agar mempermudah pemahaman serta

pengolahan data oleh peneliti.

Teknik analisis data yang baik harus disusun secara bertahap untuk memastikan bahwa peneliti dapat memahami, mengelola, dan menginterpretasikan data dengan lebih (Sugiyono, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan langkah-langkah berikut:

1) Pengumpulan dan Pemilihan Data

Data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi yang relevan dengan objek penelitian. Setelah data terkumpul, dilakukan pemeriksaan kelengkapan dan kejelasannya guna memastikan bahwa hanya data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang digunakan. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan dalam mendukung hasil penelitian.

2) Klasifikasi dan Penyusunan Data

Data yang telah dikumpulkan dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Pengelompokan ini bertujuan untuk menyusun data secara lebih sistematis agar memudahkan analisis yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya. Selain itu, klasifikasi data membantu dalam mengidentifikasi pola yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam terkait objek penelitian.

3) Analisis Data

Setelah data terklasifikasi, proses analisis dilakukan dengan membandingkan temuan di lapangan dengan teori yang telah ada. Analisis ini bertujuan untuk menginterpretasikan makna yang terkandung dalam data, sehingga pola-pola yang muncul dapat diidentifikasi dengan lebih jelas. Proses ini dilakukan secara manual dengan teknik deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk merinci hubungan antarvariabel serta memahami fenomena yang diteliti secara lebih komprehensif.

4) Penarikan Kesimpulan

Setelah analisis selesai dilakukan, data yang telah diolah disusun dalam bentuk kesimpulan yang sistematis. Kesimpulan ini merangkum temuan utama penelitian serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Selain itu, kesimpulan dapat mencakup rekomendasi atau implikasi penelitian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan atau implementasi praktis di lapangan.