

**IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM KOMUNIKASI  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA  
DAN CUKAI DUMAI**



**NASKAH PUBLIKASI**

**Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh**

**Jovan Tornado**

**10321005**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta  
2018**

**NASKAH PUBLIKASI**  
**IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM KOMUNIKASI**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA**  
**DAN CUKAI DUMAI**



Disusun Oleh :

**Jovan Tornado**

**10321005**

Telah disahkan dosen pembimbing skripsi pada: ..... 02 MAY 2018

Dosen Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Puji Hariyanti', is written over the watermark.

**Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom**

**NIDN 0529098201**

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



**Muzavin Nazaruddin, S.Sos., MA**

**NIDN 0516087901**

# **IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI DUMAI**

**Jovan Tornado**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII,  
Menyelesaikan Studi Pada Tahun 2018

**Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom**

Staf pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

## ***Abstract***

*The purpose of this research is 1) Analyze the implementation of the public relations role in public service communication in Dumai Customs and Excise Control and Service Office; 2) Analyzing the factors that support and impede the implementation of the role of public relations in public service communication in Dumai Customs and Excise Control and Service Office.*

*The research approach is constructivism. This type of research is qualitative. Data collection techniques use observation, interview and documentation. Data analysis technique is descriptive with stages ranging from data collection, data reduction, data presentation and conclusion.*

*The results of the research indicate that 1) The role of public relations in public service communication in Customs and Excise Supervisory and Service Office Dumai is carried out by a) Customs and Excise Supervisory and Service Office Dumai conducts direct extension activities to the public regarding customs information starting from procedures, term and fees to be paid for customs and excise process. At the time of the socialization, the participants of socialization consist of the general public, representatives of companies engaged in export and import; b) Public Relations Office of Customs and Excise Supervision and Service Dumai conduct publication activities such as banners installed at the entrance, also using social media instagram that can be accessed via @ becedumai; c) Public Relations Office of Customs and Excise Supervision and Service Dumai receives public complaints related to public services. Dumai Customs and Excise Supervisory and Service Office has provided a special room for receiving complaints from the public; 2) The implementation of public service communication in Dumai Customs and Excise Supervisory Office is supported by the Circular of the Director General of Customs and Excise No. 22 / BC / 2013 on Guidelines for the Implementation of Public Relations and Extension Activities within the Directorate General of Customs and Excise, the existence of SOP (Standard Operational Procedure) Customs and Excise Service and internet usage for websites, and social media. Obstacles experienced by the Dumai Customs and Excise Supervisory and Service Office in public service communication are the number and capacity of human resources that are still limited compared to those in need of duty and customs services. This is coupled with a wide coverage of work areas. Dumai Customs and Excise Supervisory and Service Office in carrying out communications in providing communication*

*services to the community there are constraints in the form of language and customs of different Dumai people because employees are not all coming from the Dumai region, many coming from outside the region, especially Java.*

***Keywords: Public Relations Role, Communication, Public Service.***

## **Pendahuluan**

Direktorat Jendral Bea dan Cukai Dumai (DJBC) adalah salah satu institusi pemerintah yang mempunyai peran yang sangat penting untuk menggerakkan roda perekonomian nasional. Peran inilah yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional tersebut yang memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam pencapaian pertumbuhan ekonomi yang tinggi terutama dalam pergerakan pertumbuhan di sektor rill melalui kebijakan yang diarahkan terutama untuk meningkatkan dan melindungi industri dan investasi dalam negeri serta meningkatkan daya saing produk Indonesia. Saat ini perhatian pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang harapan masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan barang dan jasa serta pelayanan yang optimal. (<http://www.aiendyu.com/2015>, diakses pada tanggal 26 Oktober 2016, jam 19.00)

Oleh sebab itu suatu instansi pemerintah harus benar-benar memperhatikan pelayanan yang diberikan itu serta melaksanakannya sesuai dengan tujuan pelayanan public itu sendiri. Berbicara soal pelayanan pemerintahan, berarti tidak hanya mengacu pada pelayanan berbentuk pelayanan administrasi, lebih dari pada itu pelayanan berbentuk fisik seperti pelayanan kepabeanan dan cukai. Pelayanan bea dan cukai mempunyai fungsi tidak hanya mengawasi lalu lintas barang yang masuk dan barang yang keluar tetapi juga mengawasi lancarnya pelayanan kepabeanan dan cukai. Kepabeanan sendiri mengawasi hal pelayanan bidang impor dan ekspor. Berbeda halnya dengan cukai yang mempunyai fungsi dalam mengawasi peredaran minuman beralkohol dan hasil olahan tembakau (rokok). Pada saat

ini kegiatan pemungutan pajak ekspor maupun impor sangat diawasi guna tidak adanya penyuaipan terhadap barang yang ingin masuk maupun keluar.

Peran yang demikian itu mengkaruskan (DJBC) untuk melaksanakan cara pandang yang antisipatif dan jauh ke depan di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar mampu memberikan terbaik kepada masyarakat luas. Setiap pegawai harus sadar sepenuhnya tentang perlunya membangun citra yang positif tentang kinerja, perilaku dan integritas pegawai. Dalam melayani masyarakat seringkali tidak terhindarkan adanya masukan dalam bentuk kritik, protes, keluhan, dan keberatan yang berasal dari masyarakat, rekan kerja maupun pihak yang terkait lainnya terhadap kinerja dan perilaku pegawai.

Menghadapi hal demikian pegawai wajib untuk bersikap membuka diri, menunjukkan sikap simpatik, dan bersedia menampung berbagai bentuk kritik, protes, keluhan, dan keberatan tersebut. Dan menyelesaikan masalah secara cepat dan obyektif serta mengacu pada ketentuan yang berlaku. Disamping tugas pokoknya melaksanakan pemungutan terhadap pungutan Negara dibidang kepabeanan dan cukai, (DJBC). ([http://www.beacukai.co.id /](http://www.beacukai.co.id/) 2015. Diakses pada tanggal 26 oktober 2016, jam 19.05)

Adapun saat ini tugas, dan peran DJBC yaitu berkaitan erat dengan pengelolaan keuangan Negara, salah satunya memungut bea masuk berikut pajak dalam rangka impor meliputi ppn,pph pasal 22, ppnbnm, dan cukai. Sebagaimana diketahui bahwa pemasukan terbesar kedalam kas Negara adalah dari sector pajak dan termasuk didalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola oleh DJBC. Selain itu peran dan fungsinya adalah mengawasi kegiatan ekspor dan impor, mengawasi peredaran yang mengandung minuman alcohol atau etil alcohol dan peredaran rokok atau barang hasil pengelolaan tembakau lainnya. Seiring perkembangan jaman DJBC bertambah fungsi dan juga tugasnya sebagai fasilitator perdagangan yang berwenang melakukan penundaan atau bahkan bisa saja diadakannya pembebasan pajak dengan adanya syarat-syarat tertentu.

([https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat Jendral bea dan cukai](https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat_Jendral_bea_dan_cukai). diakses pada tanggal 26 oktober 2016, jam 19.15)

Saat ini untuk sistem pelayanan impor sudah dilakukan tanggal 17 Desember 2007 hingga saat ini sudah diterapkan secara mandatory di lima pelabuhan utama, yaitu Tanjung Priok, Tanjung Emas, Tanjung Perak, Belawan, dan juga Soekarno Hatta. Sementara untuk system pelayanan ekspor penerapannya diawalinya dengan penerapan secara mandatory di pelabuhan Tanjung perak pada tanggal 18 Januari 2010, kemudian dilanjut di pelabuhan Tanjung Emas pada tanggal 17 Juni 2010, pelabuhan Belawan mulai tanggal 15 Julli 2010, tanjung priok mulai tanggal 5 Agustus 2010, dan di bandara Soekarno Hatta pada tanggal 23 September 2010. (<http://www.insw.go.id/view-informasi?page=97/beerita/laporan-perkembangan-penerapan-sistem-isnw-di-indonesia.html>. di akses pada tanggal 26 Oktober 2016, jam 19.22)

Berpijak pada uraian latar belakang diatas, terdapat fakta lapangan bahwa peran public relations dalam komunikasi pelayanan publik tidak saja dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparasi dan juga akuntabilitas, tetapi juga dapat memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi, mendiskusikan, mengeritik, dan menganalisis keputusan, dan tindakan yang berhubungan dengan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai. Pelayanan publik pun dapat meningkatkan kualitasnya, dapat dijangkau oleh masyarakat luas secara interaktif, cepat, mudah, dan juga murah dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah: “Bagaimana implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dan faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai?”

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Dumai dan faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.

## **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis :
  - a. Menambah dan atau memperkuat teori sebelumnya yang berkaitan dengan peranan *public relations* dalam implementasi fungsi pelayanan publik.
  - b. Sebagai sumbangan gagasan dan pemikiran dalam teknik strategi *Public Relations*, khususnya dalam pengelolaan program di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.
2. Manfaat Praktis :
  - a. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pengetahuan mengenai pengelolaan keuangan Negara dan pemungutan pajak Bea dan Cukai Dumai.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja dalam meningkatkan pengelolaan program yang dijalankan Bea dan Cukai.

## **Kerangka Teori**

### **1. Implementasi**

Implementasi atau penerapan dari suatu kebijakan merupakan suatu kegiatan penting dari keseluruhan dalam proses kebijakan. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar dapat mempunyai dampak serta tujuan yang diinginkan. James P. Lester dan Joseph Steward berpendapat bahwa

implementasi kebijakan dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai actor, organisasi prosedur, dan teknik yang bekerja sama untuk menjalankan kebijakan agar meraih dampak dan tujuan yang diinginkan (Winarmo, 2002:102)

Menurut Tangkilisan (2003:24). Kerangka proses kebijakan public adalah sebagai berikut:

#### Kerangka Proses Kebijakan Publik

INPUT → PROSES → OUTPUT → OUTCOMES

- a. Input, sumber daya yang digunakan sebagai ujung tombak dalam proses administrasi maupun organisasi pelaksanaan.
- b. Proses, interaksi antar actor yakni antara instansi teknis sebagai pelaksana dengan pengusaha dan masyarakat.
- c. Output, keluaran yang dihasilkan langsung dari proses kebijakan tersebut.
- d. *Outcomes*, hasil yang diharapkan dimana akan memberikan tujuan kebijakan positif pada pemerintah dan masyarakat sebagai penerima manfaat.

## **2. Public Relations**

Menurut Scoot Cutlip (2004 : 116) dalam bukunya, mendefinisikan tentang *public relations* sebagai berikut :

*“public relations is the management function which evaluates public attitudes, identifies the policies and procedure of an individual or an organization with the public interest, and plans and executes a program of action to earn public understanding and acceptance”.*

Menurut Rosady Ruslan (2002: 246), tujuan *public relations* adalah sebagai berikut :

- a. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
- b. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
- c. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *public relations*.



- d. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
- e. Mendukung bauran pemasaran.

### **3. Komunikasi**

Secara umum komunikasi adalah proses pertukaran pesan antara komunikator ke komunikan atau dalam bahasa sederhana makhluk dengan makhluk yang dilakukan secara verbal dan non verbal untuk memahami makna suatu pesan dalam hubungan interaksi dua arah (Effendy, 2007: 9).

Fungsi komunikasi dalam perspektif kajian ilmu komunikasi Harold D. Laswell (1948) dalam (Nurudin, 2011: 16-17) menjelaskan bahwa fungsi pertama adalah penjajagan atau pengawasan lingkungan (*surveillance of the environment*), menghubungkan bagian bagian yang terpisah dari masyarakat untuk melengkapi lingkungannya (*correlation of the part of society in responding to the environment*), dan menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the sosial heritage*).

### **4. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan (Rohman, 2008:3). Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Sendi-sendi pelayanan publik menurut (Boediono, 2003:63) adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, yang meliputi kemudahan, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan dan kepastian dalam prosedur ataupun tatacara, persyaratan, unit kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, rincian biaya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan, serta pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan, dalam proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

## **Metode Penelitian**

### **1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menganut paradigma konstruktivisme dan menggunakan pendekatan kualitatif.

### **2. Narasumber Penelitian**

Dalam pemilihan narasumber untuk penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu peneliti memilih narasumber penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang sesuai dengan kebutuhan dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif (Satori&Komariah, 2010:47-48).

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **4. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Pembahasan**

### **A. Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan perannya dalam rangka komunikasi pelayanan publik kepada masyarakat. Perannya tersebut dilaksanakan dengan implementasi kegiatan-kegiatan kehumasan (*public relations*) yang berkaitan dengan penyampaian informasi tentang layanan bea dan cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Berkaitan dengan implementasi peran yang dilakukannya maka menurut Patton dan Sawicki (dalam Tangkilisan, 2003:9) yang dimaksud dengan konsep implementasi adalah implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, untuk mengorganisir, menginterpretasikan serta menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Implementasi pelayanan publik terkait dengan informasi tentang kepabeanan dilaksanakan oleh bagian humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Humas atau yang dikenal dengan sebutan *Public Relations*, menurut Scoot Cutlip (2004 : 116) mendefinisikan tentang *public relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa humas atau *public relations* adalah pelaksanaan atau implementasi dari fungsi manajemen yang disiapkan untuk identifikasi kebijakan untuk kepentingan publik atau masyarakat dan melaksanakan kegiatan yang merupakan program dari pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini humas di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan fungsi manajemen untuk identifikasi kebijakan institusinya dan melaksanakan program kebijakan pemerintah yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari intansinya.

Adanya humas di suatu instansi pemerintah sangat membantu pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan program pemerintah sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan baik. Hal ini sesuai dengan tujuan dari adanya *public relations* yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan (2002: 246) yang menyatakan bahwa tujuan *public relations* adalah sebagai berikut:

1. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *public relations*.
4. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
5. Mendukung bauran pemasaran.

Adanya humas di pemerintahan dalam memberikan citra yang baik bagi instansi pemerintah yang bersangkutan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang diberikan. Selanjutnya, tujuan dari humas adalah mendorong tercapainya pengertian antara publik dengan instansi pemerintahan sehingga tidak ada terjadi kesalahpahaman informasi sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah benar.

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian terkait dengan peran humas dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Menurut Rohman (2008: 3) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan”. Hal ini sesuai juga dengan Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan diperoleh hasil bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, dalam hal ini dilakukan oleh bagian humas untuk melakukan komunikasi terkait dengan pelayanan publik bea dan cukai di wilayah Dumai. Berikut ini adalah analisis penulis terkait dengan peran humas tersebut:

### **1. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Penyuluhan**

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melakukan kegiatan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mengenai informasi kepabeanan mulai dari prosedur, persyaratan, jangka waktu dan biaya yang harus dibayarkan untuk proses bea dan cukai. Hal ini telah diatur dalam ketentuan peraturan Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 22/BC/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dan dikumpulkan di ruangan aula sehingga menampung banyak orang.

Pada saat pelaksanaan sosialisasi maka peserta sosialisasi yang terdiri dari masyarakat umum, perwakilan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor dan impor dapat melakukan tanya jawab mengenai hal-hal yang kurang dimengerti selama ini dalam proses pengurusan layanan bea dan cukai. Diharapkan dengan adanya kegiatan sosialisasi ini masyarakat menjadi jelas, dan pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dapat memberikan informasi yang transparan.

Menurut pendapat penulis, kegiatan sosialisasi ini tepat dilakukan. Hal ini dikarenakan pada saat ini masyarakat masih banyak yang belum tahu mengenai proses kepabeanan, sehingga dengan adanya sosialisasi secara langsung dengan tatap muka komunikasi dapat

disampaikan dengan baik. Para peserta pun dapat bertanya kepada narasumber lain dan dapat langsung dijawab.

## **2. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Publikasi**

Peran humas dalam kegiatan publikasi untuk menyampaikan informasi layanan kepabeanan kepada masyarakat diatur dalam ketentuan Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 22/BC/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai yang maka dapat melakukan kegiatan publikasi yaitu “segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi, pengetahuan dan pemahaman yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Bea Cukai kepada para pemangku kepentingan (*stake holder*) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan/atau masyarakat umum”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai telah melakukan publikasi dengan menggunakan berbagai macam media.

Hasil yang telah penulis peroleh dapat diketahui bahwa salah satu media yang digunakan untuk publikasi adalah media luar ruang yaitu spanduk. Spanduk telah dipasang di pintu-pintu masuk kantor pabean sehingga masyarakat dapat melihat informasi yang dituliskan. Menurut penulis penempatan spanduk di depan kantor sangat tepat karena dapat secara langsung dilihat jelas oleh masyarakat yang datang. Informasi yang disampaikan juga bersifat ringan seperti moto dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.

Publikasi lainnya yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai adalah dengan menggunakan media internet. Hal ini dikarenakan pada saat ini internet mudah digunakan,

dapat menjangkau wilayah yang luas, biaya murah. Media internet yang dipergunakan adalah berupa website, media sosial seperti instagram dan facebook. Menurut penulis, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai sangat tepat menggunakan media internet sebagai sarana publikasi. Hal ini dikarenakan dapat memberikan informasi yang cepat, dapat menjangkau ke wilayah yang luas tidak hanya di wilayah Dumai saja. Informasi yang disampaikan pun dapat dimonitor dan diperbaharui setiap saat. Hanya saja penulis melihat bahwa jumlah *followers* dari instagram yang dimiliki oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang dapat diakses di @becedumai masih minim, sehingga perlu ditingkatkan dengan memberikan informasi yang menarik dan variatif serta menginformasikan keberadaan akun instagram ini melalui media sosial lainnya dan informasi langsung kepada masyarakat.

### **3. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai Menerima Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tidak luput dari adanya masyarakat yang kurang puas dengan layanan yang telah diberikan. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai telah menyediakan ruangan khusus untuk menerima aduan dari masyarakat. Petugas yang mempunyai tugas untuk menerima aduan menerima masyarakat yang mengajukan aduan dan mencatatnya, selanjutnya petugas akan memproses aduan yang diterima tersebut. Apabila dapat langsung diselesaikan maka diselesaikan pada saat itu juga, akan tetapi jika belum maka masyarakat yang mengajukan aduan diminta untuk menunggu yang kemudian akan dihubungi.

Menurut penulis, adanya layanan pengaduan masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea

dan Cukai Dumai adalah suatu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja dari pegawai. Hal ini sangat tepat dilakukan karena apabila ada yang tidak sesuai dengan SOP maka layanan akan terhambat sehingga hasil layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Masyarakat sebagai penerima layanan tentu menginginkan layanan yang cepat dan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai terdapat proses kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Tangkilisan (2003:24), kerangka proses kebijakan publik adalah sebagai berikut:

Input → Proses → Output → *Outcomes*

- a. Input, sumber daya yang digunakan sebagai ujung tombak dalam proses administrasi maupun organisasi pelaksanaan. Dalam hal ini Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai telah memiliki Sumber Daya Manusia yang handal di bidangnya karena telah melalui seleksi yang ketat dan pemberian pelatihan serta keterampilan. Hal ini penting sekali karena sebagai dasar dalam memberikan layanan. SDM yang berkualitas mampu untuk memberikan layanan yang cepat, akurat kepada masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai.
- b. Proses, interaksi antar aktor yakni antara instansi teknis sebagai pelaksana dengan pengusaha dan masyarakat. Interaksi yang terjalin antara Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai terjalin dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi secara langsung dengan mendatangkan masyarakat untuk menerima sosialisasi di kantor. Selanjutnya, interaksi yang terjalin melalui media sosial dimana ada masyarakat pengguna



media sosial yang memberikan komentar maka admin akan memberikan balasan sehingga tercipta komunikasi yang baik.

- c. Output, keluaran yang dihasilkan langsung dari proses kebijakan tersebut. Dari adanya proses kebijakan yang telah dilakukan terkait dengan komunikasi informasi layanan bea dan cukai kepada masyarakat maka diperoleh hasil bahwa masyarakat dapat mengetahui informasi layanan yang diberikan oleh bea dan cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.
- e. *Outcomes*, hasil yang diharapkan dimana akan memberikan tujuan kebijakan positif pada pemerintah dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Hasil yang diperoleh selama ini adalah masyarakat sebagai penerima manfaat layanan sangat apresiasi dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, walaupun pasti masih ada kekurangan. Contohnya saja dengan pelayanan secara *online* seperti dapat men *download* formulir secara *online* maka waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat.

Pelayanan bea dan cukai oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menurut analisis penulis telah melakukan endi-sendi pelayanan publik yang menurut Boediono (2003:63) adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yang meliputi kemudahan, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa proses layanan kepabeanan dapat dilakukan secara online, tahapan dan procedure yang ada sudah diinformasikan kepada masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian dalam prosedur ataupun tatacara, persyaratan, unit kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, rincian biaya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan, serta pejabat yang menerima keluhan masyarakat. Hal ini dilakukan oleh Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dengan memasang papan informasi sesuai dengan SOP yang telah diatur sehingga masyarakat luas dapat menerima informasi. Selain itu informasi juga disampaikan melalui website dan media sosial.

3. Keamanan, dalam proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Pelayanan kepabeanan yang dilakukan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dengan garansi bahwa masyarakat yang tidak puas dapat melaporkan aduannya dan diterima oleh petugas dengan ditempatkan di ruangan khusus untuk menyampaikan aduannya.

**B. Analisis SWOT Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**

**Tabel 1.1 SWOT Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**

No	SWOT	Keterangan
1	<i>Strenght</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 22/BC/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai</li> <li>- SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>) Layanan Bea dan Cukai</li> <li>- Penggunaan internet untuk website, dan media sosial</li> </ul>
2	<i>Weakness</i> (Kelemahan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terbatasnya jumlah personel sementara cakupan wilayah luas</li> </ul>

		- Terkendala dengan bahasa dan kebiasaan dari masyarakat yang ada di daerah
3	<i>Opportunity</i> (Peluang)	- Jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai akan semakin meningkat - Pemanfaatan internet untuk menyampaikan pesan kepabeanan - Setiap tahun Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk sosialisasi mengenai cukai
4	<i>Threat</i> (Ancaman)	Masyarakat yang tidak mentaati peraturan bea cukai yang berlaku seperti menyelendupkan rokok illegal dan minuman keras

Sumber: Data Diolah, 2018.

## Kesimpulan

1. Peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dilaksanakan dengan:
  - a. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melakukan kegiatan penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mengenai informasi kepabeanan mulai dari prosedur, persyaratan, jangka waktu dan biaya yang harus dibayarkan untuk proses bea dan cukai. Pada saat pelaksanaan sosialisasi maka peserta sosialisasi terdiri dari masyarakat umum, perwakilan perusahaan yang bergerak di bidang ekspor dan impor.
  - b. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melakukan kegiatan publikasi diantaranya spanduk yang dipasang di pintu masuk, juga menggunakan media sosial instagram yang dapat diakses melalui @bececumai.
  - c. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai telah menyediakan ruangan khusus untuk menerima aduan dari masyarakat.

2. Pelaksanaan komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai didukung dengan adanya Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 22/BC/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Kehumasan dan Penyuluhan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, adanya SOP (*Standard Operational Procedure*) Layanan Bea dan Cukai dan penggunaan internet untuk website, dan media sosial. Hambatan yang dialami Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam komunikasi pelayanan publik adalah jumlah dan kapasitas SDM yang ada masih terbatas dibandingkan dengan masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai. Hal ini ditambah dengan jangkauan cakupan wilayah kerja yang cukup luas. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam melaksanakan komunikasi dalam memberikan komunikasi layanan kepada masyarakat terdapat kendala berupa bahasa dan kebiasaan dari masyarakat Dumai yang berbeda dikarenakan pegawai tidak semuanya berasal dari wilayah Dumai, banyak yang berasal dari luar daerah terutama daerah Jawa.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk meningkatkan jumlah pegawai sehingga terjadi kesesuaian antara kuantitas SDM dengan cakupan luasan wilayah yang dilayani.
2. Diharapkan kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk melakukan jemput bola dengan mendatangi langsung pelaku usaha memberikan penyuluhan sehingga informasi bea dan cukai dapat diterima langsung oleh pengusaha.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rieneka Cipta.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Rosdakarya.
- Nurudin. (2011). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady, (2002). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Rohman, Ahmad Ainurr, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averrodes Press.
- Scott M. Cultip, Allen H Center, Glen M. Boom (2004). *Effective Public Relations (8th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Tangkilisan, Hessel. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Winarmo, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

### Sumber Internet:

- <http://www.aiendyu.com/2015>, diakses pada tanggal 26 Oktober 2016, jam 19.00
- <http://www.beacukai.co.id / 2015>. Diakses pada tanggal 26 oktober 2016, jam 19.05
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat\\_Jendral\\_bea\\_dan\\_cukai](https://id.m.wikipedia.org/wiki/direktorat_Jendral_bea_dan_cukai). diakses pada tanggal 26 oktober 2016, jam 19.15
- <http://www.insw.go.id/view-informasi?page=97/beerita/laporan-perkembangan-penerapan-sistem-isnw-di-indonesia.html>. di akses pada tanggal 26 Oktober 2016, jam 19.22