

**Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi
Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea
dan Cukai Dumai**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna 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**

SKRIPSI

Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai

Disusun oleh

Jovan Tornado

10321005

Telah disetujui Dosen Pembimbing Skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal:02 MAY 2018.....

Dosen Pembimbing Skripsi,



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

NIDN: 0529098201

SKRIPSI

**Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**

Disusun Oleh:

Jovan Tornado

10321005

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 02 MAY 2018

Dewan Penguji :

Penguji 1. : Puji Hariyanti, S. Sos., M.I.Kom (.....)

NIDN 0529098201

Penguji 2. : Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,MA (.....)

NIDN 0505068902

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Indonesia



NIDN: 0516087901

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Jovan Tornado**
No. Mahasiswa : **10321005**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi : **Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**

Melalui surat pernyataan ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Mei 2018

Yang Menyatakan



Jovan Tornado

HALAMAN PERSEMBAHAN



Saya persembahkan Skripsi saya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam segala urusan dan menjadikan saya lebih baik dan menjadi insan yang beurntung atas rahmat dan hidayahnya.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan saya dalam berkehidupan, berjuang dan menghargai akan sesuatu yang telah dilewati hingga sekarang.
3. Kedua orang tua saya Bapak Zainuddin dan Umi Juli yang selalu memberikan semangat tanpa henti, Doa dan juga perhatian yang begitu mendalam dan mendidik saya sebagai insan baik dalam berakhlak dalam berkehidupan.
4. Persembahan Skripsi ini untuk Prodi Ilmu Komunikasi.

MOTTO

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan (Al-Mujadillah:

11)

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan karya ini kepada kedua orang tua penulis Umi

Juli dan ayah Zainuddin

KATA PENGANTAR

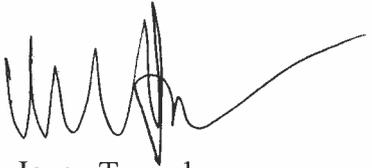
Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Strata 1 (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan izin untuk keperluan penelitian penulis.
2. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua penulis, terimakasih telah memberikan semangat dan doa restu baik moril maupun materil.
4. Yayun terimakasih telah mensupport untuk setiap harinya.
5. Teman-teman di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia, terimakasih atas kebersamaannya selama ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 2 Mei 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Jovan Tornado

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1) Manfaat Akademis.....	4
2) Manfaat Praktis.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	4
1) Penelitian Terdahulu.....	1
F. Kerangka Teori.....	9
1) Implementasi.....	9
2) Public Relations.....	11
3) Komunikasi.....	14
4) Pelayanan Publik.....	17
G. Analisis SWOT.....	18
1) Matriks SWOT.....	19
H. Metode Penelitian.....	20
1) Paradigma Dan Pendekatan Penelitian.....	20
2) Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	21
3) Narasumber/Informan Penelitian.....	21
4) Metode Pengumpulan Data.....	21
5) Metode Analisis Data.....	23
BAB II: GAMABARAN OBJEK PENELITIAN.....	25
A. Sejarah Kota Dumai.....	25
B. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	26

C. Wilayah Kerja.....	26
D. Visi, Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	26
E. Pengawasan Dan Pelayanan Ekspor.....	27
1) Pengertian Ekspor.....	27
2) Pengawasan Dan Pelayanan Impor.....	29
F. Lambang Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	30
G. Struktur Organisasi Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	31
BAB III: HASIL PENELITIAN.....	33
A. Proses Pelayanan Publik Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Dumai.....	33
B. Peran Public Relation Dalam Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	40
1) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Penyuluhan.....	40
2) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Publikasi.....	45
a. Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Dumai Memasang Spanduk.....	46
b. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai Dumai Malaksanakan Upaya Publikasi Menggunakan Internet.....	47
3) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Menerima Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik.....	56
C. Hambatan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Dalam Memberikan Pelayanan Publik.....	57
BAB IV: PEMBAHASAN.....	61
A. Peran Public Relation Dalam Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	61
1) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Penyuluhan.....	63
2) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Melakukan Kegiatan Publikasi.....	64
3) Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai Menerima Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik.....	66

B. Analisis SWOT Peran Public Relation Dalam Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.....	72
BAB V: PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	80
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

DIAGRAM 1.1 MATRIKS SWOT	19
BAGAN 2.1 STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	31
TABEL 4.1 SWOT PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI	16
GAMBAR 2.1 LAYANAN EKSPOR	28
GAMBAR 2.2 LAYANAN IMPOR	29
GAMBAR 2.3 LAMBANG KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	30
GAMBAR 3.1 LOKET PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN PUBLIK BEA CUKAI DUMAI	38
GAMBAR 3.2 SPANDUK MOTO LAYANAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	47
GAMBAR 3.3 WEBSITE KANTOR PELAYANAN DAN PENGAWASAN BEA CUKAI DUMAI	49
GAMBAR 3.4 HALAMAN AKUN INSTAGRAM @BECEDUMAI	51
GAMBAR 3.5 BEBERAPA FOTO YANG ADA DI AKUN INSTAGRAM @BECEDUMAI	52
GAMBAR 3.6 HALAMAN FACEBOOK KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	53
GAMBAR 3.7 VIDEO YANG DI UPLOAD DI FACEBOOK KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	54
GAMBAR 3.8 VIDEO YANG DI UPLOAD DI FACEBOOK KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA CUKAI DUMAI	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : SURAT IJIN PENELITIAN DARI KAMPUS

LAMPIRAN 2 : TANGGAPAN PERMOHONAN IZIN PENGAMBILAN
DATA UNTUK SKRIPSI

LAMPIRAN 3 : SURAT SELESAI PENELITIAN

LAMPIRAN 4 : LEMBAR DATA WAWANCARA

ABSTRAK

Jovan Tornado. 10321005. Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2018.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Menganalisis implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Dumai; 2) Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.

Pendekatan penelitian adalah konstruktivisme. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah deskriptif dengan tahapan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 @becedumai; 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 dibanding dengan masyarakat yang membutuhkan layanan dan jangkauan cakupan wilayah kerja yang cukup luas. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menemui 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.

Kata Kunci: Peran *Public Relations*, Komunikasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Jovan Tornado. 10321005. Implementation of Public Relations Role in Public Service Communication at Dumai Customs and Excise Supervisory and Service Office. Undergraduate Thesis. Department of Communication. Faculty of Psychology, Islamic University of Indonesia. 2018.

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 and 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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Direktorat Jendral Bea dan Cukai Dumai (DJBC) merupakan institusi pemerintah yang punya peran penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional di bidang bea dan cukai. Bea dan cukai memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di sektor riil. Kontribusi tersebut diaplikasikan melalui kebijakan yang ditujukan untuk meningkatkan dan memberikan perlindungan bagi industri dan investasi dalam negeri dan meningkatkan daya saing produk dalam negeri. Pada saat ini pemerintah ingin memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik (repository.beacukai.go.id/download/2016/02/d08267f45231274085d046f569296d5a-wbc-volume-48,-nomor-1,-januari-2016.pdf, akses 14 Maret 2018).

Pegawai di Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam memberikan pelayanan diharuskan untuk memiliki sikap terbuka, simpatik, mampu menerima kritik, saran, keluhan dan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Pegawai juga dituntut untuk 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/> / 2015. Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016)

Sistem pelayanan impor diterapkan pada tanggal 17 Desember 2008 dan pada saat ini diterapkan secara terpadu pada lima pelabuhan utama di Indonesia yaitu 1) Tanjung Priok; 2) Tanjung Emas; 3) Tanjung Perak; 4) Belawan, dan 5) bandara Soekarno Hatta. Pada sistem pelayanan ekspor penerapan pada awalnya dilakukan di Pelabuhan Tanjung Perak yang dilaksanakan tanggal 19 Januari

2010, pelabuhan Tanjung Emas tanggal 17 Juni 2010, pelabuhan Belawan tanggal 15 Juli 2010, Tanjung Priok tanggal 5 Agustus 2010, dan Bandara Soekarno Hatta tanggal 23 September 2010 (<http://www.insw.go.id/view-informasi?page=97/berita/laporan-perkembangan-penerapan-sistem-isnw-di-indonesia.html>). di akses pada tanggal 26 Oktober 2016).

Pada penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai dikarenakan pada kantor tersebut banyak masyarakat, pelaku usaha yang membutuhkan layanan kepabeanan. Sementara itu masih belum banyak masyarakat yang mengetahui bagaimana pelayanan dan pelayanan apa saja yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan terkait dengan bagaimana bagian *Public Relations* dalam mengkomunikasikan pelayanan publik yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai. Bagian *Public Relations* atau yang biasa disebut dengan humas di kantor pemerintahan mempunyai tugas untuk mengkomunikasikan informasi kepada masyarakat mengenai layanan atau tugas dan fungsi instansi. Begitu juga di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai bagian humasnya memiliki tugas untuk menyampaikan informasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan serta dapat memberikan solusi atas pengaduan layanan dan permasalahan yang dimiliki oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik bea dan cukai.

Berpijak pada uraian latar belakang di atas, terdapat fakta lapangan bahwa peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik tidak saja dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan juga akuntabilitas, tetapi juga dapat memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengawasi, mendiskusikan, mengkritik, 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.

B. Rumusan Masalah

Dari hasil uraian latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi peran *public relations* dalam komunikasi pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai?
2. 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?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan topik penelitian mengenai Peran Public Relations Sebagai Fungsi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, maka tujuan dari penelitian tersebut 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.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang berkaitan dengan penelitian tentang kegiatan “manajemen program komunikasi” pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai Dumai adalah sebagai berikut:

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.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang pertama yaitu, yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan implementasi humas dalam mengelola unit pelayanan publik ialah penelitian oleh Susilowati (2014), Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “implementasi manajemen humas dalam mengelola unit pelayanan informasi dan keluhan (upik) untuk memperbaiki fasilitas publik”. Penelitian ini

bertujuan untuk menggambarkan tentang implementasi humas dalam mengelola pelayanan publik. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Validasi data diuji dari metode triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen humas dalam mengelola pelayanan publik ingin menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat untuk membangun bersama yogyakarta agar menjadi kota yang nyaman, dan juga khusus untuk menampung opini masyarakat serta menangani berbagai keluhan masyarakat (Skripsi, Susilowati, 2014: 11).

Alasan peneliti memilih penelitian ini, karena peneliti ini sama juga dengan penelitian sebelumnya. Pembahasan penelitian tentang implementasi manajemen humas dalam mengelola pelayanan publik menjadi objek penelitian. Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat persamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan sebelumnya (Susilowati, Skripsi, 2014: 13) yaitu pada implementasi humas dalam memberikan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini juga sama dengan teknik pengumpulan data yang dipakai oleh penelitian sebelumnya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Susilowati, Skripsi, 2014: 13).

Penelitian yang kedua yaitu, yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan pelaksanaan pelayanan bea dan cukai semarang ialah penelitian oleh Wijaya (2009), mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Brawijaya Malang yang berjudul “implementasi pelaksanaan pelayanan bea dan cukai dalam perdagangan ekspor dikantor pelayanan bea dan cukai semarang. Penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan perdagangan ekspor yang masuk di bea dan cukai agar barang ekspor yang masuk akan melalui pengecekan di pelayanan bea dan cukai. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data

menggunakan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Validasi data diuji dari metode triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan bea dan cukai untuk perdagangan ekspor di Semarang atas pelayanan yang ada untuk perdagangan ekspor terlihat cukup melalui pengecekan dengan baik dan juga tertib, pelayanan yang disediakan guna membantu publik (Wijaya, Skripsi, 2009: 11).

Alasan peneliti memilih penelitian ini, karena peneliti ini sama juga dengan penelitian sebelumnya. Pembahasan penelitian tentang implementasi pelayanan bea dan cukai menjadi objek penelitian. Penelitian ini mengarah pada implementasi pelayanan bea dan cukai dalam pelayanan. Pembahasan penelitian tentang implementasi manajemen humas dalam mengelola pelayanan publik menjadi objek penelitian. Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada implementasi humas dalam memberikan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini juga sama dengan teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian sebelumnya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Wijaya, Skripsi, 2009: 11)

Penelitian yang ketiga yaitu, yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan implementasi pelayanan publik ialah penelitian oleh Setiawan (2014), mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul “implementasi ekspor di pelabuhan Tanjung Emas Semarang dari perspektif pelayanan publik”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang implementasi dalam pelayanan publik. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data menggunakan wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Validasi data diuji dari metode triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ekspor di pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam perspektif

pelayanan publik ada lima permasalahan yaitu proses ekspor, penerapan metode ekspor dengan standar SOP, kendala teknis pihak bea dan cukai, kendala teknis yang dihadapi eksportir dan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen ekspor.

Alasan peneliti memilih penelitian ini, karna peneliti ini sama juga dengan penelitian sebelumnya. Pembahasan penelitian tentang implementasi dalam pelayanan publik menjadi objek penelitian. Penelitian ini mengarah pada pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan masalah terhadap subjek penelitian yang ada dan memberikan informasi sebagai bahan evaluasi subjek. Metode pengambilan data juga sama menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian juga dapat dilihat dari implementasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut menjadi contoh untuk melakukan penelitian (Setiawan, Skripsi, 2014: 12).

Penelitian yang keempat yaitu, yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan pelayanan publik bea dan cukai ialah penelitian oleh Simatupang (2011), mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara yang berjudul “penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean belawan”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang pelayanan publik bea dan cukai. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Validasi data diuji dari metode triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean belawan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari

aspek sumberdaya manusia dan fasilitas yang sudah memadai guna mendukung penerapan e-government dalam pelayanan kepabean dan cukai. Penerapan e-government memberikan pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis, dan transparan (Simatupang, Skripsi, 2011: 12).

Alasan peneliti memilih penelitian ini, karena peneliti ini sama juga dengan penelitian sebelumnya. Pembahasan penelitian tentang pelayanan publik di bea dan cukai menjadi objek penelitian. Penelitian ini mengarah pada pelayanan publik yang ada di bea dan cukai. Pembahasan penelitian tentang implementasi manajemen humas dalam mengelola pelayanan publik menjadi objek penelitian. Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat persamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Simatupang (2011) yaitu pada implementasi humas dalam memberikan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini juga sama dengan teknik pengumpulan data yang dipakai sebelumnya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Simatupang, Skripsi, 2011: 12).

Penelitian kelima yaitu yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makasar ialah penelitian oleh Muis (2016), mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makasar yang berjudul “Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakukang Kota Makasar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governance* dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makasar. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Proses pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Validasi data diuji dari metode triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *good governance* berjalan dengan baik yang sesuai dengan penerapannya dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip *good governance* seperti partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan kecamatan. Bentuk transparansi cukup baik, efektif seperti memberikan informasi pelayanan publik melalui brosur dan media seperti internet (Muis, Skripsi, 2016: 14).

Alasan peneliti memilih penelitian ini, karena peneliti ini sama juga dengan penelitian sebelumnya. Pembahasan penelitian tentang implementasi *good governance* dalam pelayanan publik menjadi objek penelitian. Penelitian ini mengarah pada implementasi *good governance* dalam pelayanan publik. Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat persamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muis (2016) yaitu pada implementasi humas dalam memberikan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini juga sama dengan teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian sebelumnya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Muis, Skripsi, 2016: 14)

F. Kerangka Teori

1. Implementasi

Implementasi atau penerapan dari suatu kebijakan merupakan suatu kegiatan penting dari keseluruhan dalam proses suatu kebijakan. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan kemudian diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. 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).

Selanjutnya Patton dan Sawicki (dalam Tangkilisan, 2003:9) menjelaskan lebih lanjut dari atau tentang konsep implementasi yakni:

“Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, yang dimana pada posisi ini eksekutif mengatur bagaimana cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan serta menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dapat mengorganisir, seorang yang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakannya (Tangkilisan, 2003:9)”.

Menurut Tangkilisan (2003: 9) dapat diketahui bahwa tahapan implementasi merupakan suatu peristiwa yang berhubungan dengan aturan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan menerapkan program melalui aktivitas-aktivitas yang menjadi program dari pemerintah. Dalam tahapan implementasi atau penerapan suatu kebijakan yang telah ditetapkan perlu memperhatikan unsur-unsur yang terdapat dalam proses kebijakan publik agar kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Menurut Tankilisan (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 aktor 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 Cutlip, Center dan Boom (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”.

Public relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap public, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. Menurut para pakar, hingga saat ini belum terdapat consensus mutlak tentang definisi dari *Public Relations*, ketidaksepakatan tersebut disebabkan oleh:

- a. Beragamnya definisi *Publik Relations* yang telah dirumuskan baik oleh para pakar maupun professional *Public Relations* didasari perbedaan sudut pandang mereka terhadap pengertian humas/*public relations*.
- b. Perbedaan latar belakang misalnya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademisi perguruan tinggi tersebut akan lain bunyinya dengan apa yang diungkapkan oleh kalangan praktisi (*public relations practitioner*)
- c. Adanya indikasi baik teoritis maupun praktis bahwa kegiatan *public relations* atau kehumasan itu bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangan dinamika kehidupan masyarakat yang mengikuti kemajuan zaman, khususnya memasuki era globalisasi (Ruslan, 2002: 245).

Istilah kehumasan memiliki definisi yang berbeda tetapi memiliki prinsip yang sama. Diantaranya adalah yang disampaikan oleh *The British Institute of Public Relations* yang menyatakan bahwa:

- a. *Public Relations activity is management of communication between an organization and its publics* (Aktivitas Public Relations adalah melakukan komunikasi antara organisasi dengan publik yang menjadi segmennya).
- b. *Public Relation practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain understanding between an organization and its public* (Aktivitas *public relations* adalah melakukan pemikiran, perencanaan, dan memberikan seluruh daya upaya untuk menjalin dan menjaga hubungan komunikasi antara pihak organisasi dengan publiknya) (Ruslan, 2002: 246)

Para ahli memberikan pendapatnya mengenai tujuan dari *public relation*. Diantaranya adalah menurut 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.

Fungsi *public relations* Cultip & Centre and Candfield dalam Ruslan pada bukunya “Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (konsep&aplikasi)” fungsi *public relations* yaitu:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi)

- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran
- c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang di wakilinya, atau sebaliknya
- d. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbang saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak (Ruslan, 2002 : 249)

Menurut Cutlip, (2006:45-47), peran humas mempunyai empat peran utama yaitu:

- a. Teknik Komunikasi merupakan praktisi yang melakukan peran ini menyediakan keahlian ilmu komunikasi dari jurnalistik (menulis), mengedit, membuat pesan secara audiovisual yang dibutuhkan untuk melaksanakan program humas.
- b. *Expert Prescriber* (pakar perumus) peran ini sebagai ahli. Praktisi humas melakukan riset dan menentukan masalah humas, membangun program dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan program.
- c. Fasilitator komunikasi peran ini, praktisi humas bertindak sebagai pihak yang menyediakandan menjaga saluran komunikasi yang berkesinambungan dan berkelanjutan bagi organisasi dan publiknya. Praktisi ini sebagai liaison, interpreter, dan mediator.
- d. Fasilitator Pemecahan Masalah pada peran ini humas membantu departemen lain dalam organisasi dalam menangani masalah humas yang mereka hadapi. Peran ini melibatkan subsistem lain dalam organisasi dan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan program humas itu sendiri.

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). Komunikasi merupakan proses antara dua orang atau lebih yang membuat atau melakukan pertukaran informasi bertujuan untuk mencapai (*mutual understanding*) atau secara sederhana diartikan ke saling pengertian (Kincaid, 1987). Proses komunikasi dapat dilakukan apabila terjadinya ketertarikan satu sama lain. Misalnya, dalam kehidupan sosial bermasyarakat tempat dimana proses komunikasi sering terjadi, antara sesama masyarakat sering terjadi pertukaran informasi yang pada dasarnya berhubungan dengan kebutuhan, sehingga memungkinkan terjadinya ke saling pengertian (*mutual understanding*). Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, manusia dapat hidup apabila berkelompok. Komunikasi adalah media untuk menyampaikan maksud dalam diri agar dapat di pahami orang lain. Sama halnya dengan pandangan Everett M. Rogers (1985) (dalam Cangara, 2014:35) yang menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber ke penerima dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain.

Terlepas dari pengertian sederhana komunikasi selanjutnya mengenai kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi adalah upaya yang dilakukan untuk melakukan tindakan komunikasi (Effendy, 2007: 12). Misalnya, bercerita kepada teman atau kepada siapaun yang di kehendaki untuk di jadikan penerima pesan dengan harapan akan memperoleh *feedback* atau timbal balik. Proses bercerita menunjukkan terjadinya proses komunikasi dua arah. Selain itu, ada pula komunikasi satu arah seperti, pidato, ceramah, dan sebagainya. Proses satu arah lebih menekankan pada saluran informasi lebih serius dan

fokus pada apa yang ingin disampaikan. Berbeda dengan proses komunikasi dua arah yang bisa saja memungkinkan perluasan objek komunikasi. Intinya bahwa dalam komunikasi harus mengandung kesamaan makna, sama seperti yang di kemukakan Effendy (2007: 10) menerangkan bahwa pada intinya kegiatan komunikasi tidak hanya *informative*, yang mana agar orang lain memahami dan mengetahui, tetapi kegiatan komunikasi juga berifat *persuasive* atau dalam Bahasa sederhana mudah dialihkan dalam mempengaruhi orang untuk mengikuti maksud dari tujuan tersebut.

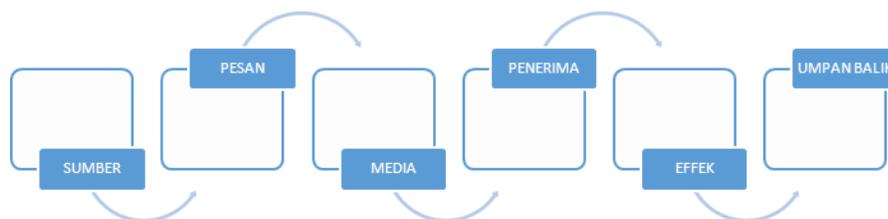
Fungsi komunikasi dalam perspektif kajian ilmu komunikasi Harold D. Laswell (1948) (dalam Nurudin, 2011: 16-17) menjelaskan bahwa:

“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*)”

Beberapa fungsi komunikasi menurut Mulyana (2007: 5) berupa komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental. Secara umum komunikasi sosial pada hakikatnya adalah untuk memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan dan ketengangan melalui komunikasi yang menghibur untuk menciptakan *mutual understanding* atau kesaling pengertian dalam kehidupan bermasyarakat, sedangkan komunikasi ekspresif lebih pada hakikatnya bertujuan untuk menjadi instrumen penyampai pesan yang berkaitan dengan emosi, dan pada hakikatnya kental dengan adat atau budaya cara komunikasi lebih kearah kebiasaan seseorang dalam menjalani tradisi, dan komunikasi instrumental yang mempunyai tujuan memberikan informasi, mendorong, mengubah sikap, keyakinan serta merubah perilaku seseorang dan bertindak. Komunikasi sosial juga mempunyai tujuan untuk memberikan hiburan.

Komunikasi memiliki tujuan Berlo (1960:8-9) (dalam Hassan, 2005) mengemukakan tujuan komunikasi dapat ditinjau dari dua aspek, yakni aspek yang bersifat umum dan aspek spesifik secara umum meliputi hal hal yang berkaitan dari segi informative, persuasive, dan entertainment. Ditinjau dari aspek *informative*, komunikasi berhubungan dengan kemampuan intelektual seseorang untuk bertindak rasional, objektif dan kongkrit, sedangkan ditinjau dari segi spesifik ialah suatu kondisi yang tidak kontradiktif secara logika atau tidak konsisten dengan komunikasi itu sendiri, berpusat pada perilaku, yaitu diekspresikan dalam pengertian perilaku manusia, cukup relevan bagi kita untuk dapat menghubungkannya dengan perilaku komunikasi yang actual, dan konsisten dengan cara orang-orang berkomunikasi.

Gambar 1.1 Unsur Unsur Komunikasi



Bagan 1 Unsur Unsur komunikasi Sumber (Cangara, 2007:36)

Berikut ini adalah bentuk sederhana proses komunikasi yang peneliti gambarkan dalam gambar diatas beserta penjelasan dari masing masing kolom. *Sumber* ialah penyampai pesan atau pengirim pesan, secara umum pesan sering disebut dengan banyak istilah, antaranya; komunikator, pengirim (*source, sender, atau engcoder*).*Media* adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber ke penerima. Media yang dimaksud di sini bisa berupa media massa yang mencakup, radio, koran, film, televise, dan internet. Bisa juga berupa saluran misalnya kelompok organisasi sosial, kelompok pendengar dan pemirsa, serta media alternative lainnya seperti;

poster pamphlet, brosur, dan sebagainya. *Penerima* adalah orang menerima pesan atau sasaran pesan yang dikirim dari sumber ke penerima. Secara umum penerima disebut dengan banyak istilah seperti; sasaran, khalayak, target, adopter, atau komunikan. *Effek* atau pengaruh bisa diartikan sebagai akibat dari pesan yang disampaikan. Pengaruh bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, tingkah laku seseorang. Bisa juga diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang. *Umpan Balik atau Feedback* tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan dari sumber. Pada umumnya sering dikenal dengan istilah Bahasa Inggris reaction, response atau semacamnya (Cangara, 2014: 37-38).

4. Pelayanan Publik

Rohman dkk (2008: 3) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik (*public service*) adalah “suatu pelayanan atau pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan kepada masyarakat” (Rohman dkk, 2008:3).

Menurut Boediono (2003: 63) terdapat sendi-sendi yang dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan publik, yaitu:

- 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

Keamanan dalam hal ini adalah proses pelayanan publik kepada masyarakat harus dapat menjamin kepastian hukum yang jelas.

G. Analisis SWOT

Analisis dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah analisis kondisi internal maupun eksternal (Rangkuti, 2016: 80). Analisis internal meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*). Sementara Rangkuti (2016: 80) menyatakan bahwa analisis eksternal mencakup faktor peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threath*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kekuatan (*Strength*)

Adalah suatu kegiatan-kegiatan organisasi yang berjalan dengan baik atau sumber daya yang dapat dikelola dan dikendalikan dengan baik

2) Kelemahan (*Weakness*)

Adalah kegiatan-kegiatan organisasi/instansi yang tidak dapat berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi

3) Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah faktor-faktor lingkungan luar yang positif

4) Tantangan (*Threath*)

Tantangan adalah faktor-faktor luar yang negatif (Rangkuti, 2016: 80)

Alat yang dipergunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan adalah matriks SWOT. Matriks SWOT dapat memberikan gambaran atau penjelasan mengenai peluang dan ancaman yang dapat diterima oleh perusahaan, begitu juga dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternative strategis berikut ini:

Diagram 1.1 Matriks SWOT

IFAS	Strengths (S) Tentukan faktor-faktor kelemahan internal	Weaknesses (W) Tentukan kekuatan internal
EFAS		
Opportunities (O) Tentukan faktor peluang eksternal	Strategi SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Thresths (T) Tentukan faktor ancaman eksternal	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

(Rangkuti, 2016: 83)

Menurut Rangkuti (2016: 84) penjelasan dari masing-masing strategi adalah sebagai berikut:

- a. Strategi SO
Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.
- b. Strategi ST
Strategi ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman
- c. Strategi WO
Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada
- d. Strategi WT
Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman (Rangkuti, 2016: 84)

H. Metode Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

a. Paradigma Penelitian

Peneliti menggunakan paradigma *konstruktivisme*. Paradigma *konstruktivisme* adalah paradigma yang memandang ilmu sosial sebagai pembentukan social of meaningful oleh manusianya sendiri untuk memahami dunia sosial mereka sendiri. Artinya, para aktor tertentu, di tempat tertentu, pada waktu tertentu, menyuguhkan makna berbagai peristiwa dan fenomena melalui interaksi sosial yang panjang dan kompleks yang melibatkan sejarah, bahasa, serta tindakan (Denzin & Lincoln, 2009 : 14).

Tujuan dari paradigma ini adalah diarahkannya untuk menghasilkan berbagai pemahaman yang bersifat rekonstruksi, yang didalam kriterianya kaum positivis tradisional tentang validitas internal dan eksternal digantikan dengan terma-terma sifat layak dipercaya (*trustworthiness*) dan otentisitas (*authenticity*) (Denzin & Lincoln, 2009: 124). Melalui paradigma tersebut penulis dapat menjelaskan Implementasi Peran Public Relations dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Dirjen Direktorat Bea dan Cukai Dumai pada saat penulis melakukan wawancara dengan narasumber yang terkait.

b. Pendekatan penelitian

Penelitian ini Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Dirjen Direktorat Bea dan Cukai Dumai, maka akan digunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan peranan *public relations* dalam implementasi fungsi pelayanan publik, sekaligus Menjelaskan kontribusi program komunikasi yang dijalankan melalui catatan perkembangan pelanggan,

tentang informasi yang telah didapatkan oleh penulis saat melakukan penelitian.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 4 bulan, yaitu pada bulan Maret sampai dengan juli 2017. Penelitian ini dimulai dari penyusunan proposal sampai dengan penulisan laporan akhir. Untuk memperoleh data dan informasi dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian kepada humas bea dan cukai dumai di Jl. Datuk Laksamana No. 01, Kotak Pos 05, Dumai 28814 Telp : 0765-31174 /31168 / 31296.

3. Narasumber/Informan Penelitian

Pada penelitian ini dibutuhkan data-data dari berbagai sumber terkait penelitian yang mengangkat judul penelitian Implementasi Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Data-data tersebut dapat berupa data primer maupun data sekunder yang mampu memberikan kelengkapan data yang diperlukan oleh peneliti dari sumber-sumber yang tentunya berkompeten dan relevan dengan penelitian khususnya.

Dalam pemilihan narasumber untuk penelitian ini, penulis menggunakan tehnik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu peneliti mngs,bil 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).

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini tentunya harus disesuaikan dengan jenis penelitiannya yang akan dilakukan agar dengan mudah untuk pengumpulan

data yang akhirnya akan didapat data secara valid dan sesuai (Moleong, 2005: 180) metode yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data tersebut adalah:

a. Wawancara

Interview/Wawancara menurut Arikunto (2002: 132) adalah dialog yang ditujukan oleh pewawancara kepada narasumber untuk memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan. . Metode wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data-data penelitian yang sesuai dan akurat dari narasumber penelitian yang sebelumnya telah ditentukan waktu untuk proses wawancara oleh peneliti. Namun peneliti juga memperhatikan mengenai ketersediaan narasumber dalam memberikan waktu wawancara sehingga wawancara dapat terlaksana dengan fokus dan diperoleh data yang maksimal. Narasumber peneliti yang menjadi subjek wawancara adalah narasumber yang mempunyai kompetensi serta kredibilitas dalam bidang yang akan dilakukannya penelitian oleh peneliti.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara semi struktur untuk memperoleh informasi dan data-data penelitian. Wawancara semi struktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan membuat garis besar pokok-pokok pembicaraan, namun dalam pelaksanaannya *interviewer* mengajukan pertanyaan secara bebas dan pokok-pokok pertanyaan yang dirumuskan tidak perlu dipertanyakan secara beruntun dan memilih kata-kata yang tidak baku tetapi dimodifikasi pada saat wawancara pada situasinya (Satori & Komariah, 2010:135)

b. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan menggunakan teknik observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipatif ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Moleong, 2013: 64). Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi pada kegiatan pelayanan publik bea dan cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai.

c. Dokumentasi

Moleong (2013: 69) mengemukakan yang dimaksud dengan dokumentasi adalah teknik yang dilakukan untuk mendapatkan dokumen. Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis. Dokumen dalam penelitian ini adalah foto-foto kegiatan bea dan cukai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, struktur organisasi.

5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Kasiran (2010: 15) yang dimaksud dengan deskriptif adalah analisis hasil penelitian yang menggunakan data berupa kata-kata tertulis atau kalimat dari subjek yang diamati. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis dengan tahap yang dimulai dengan pengumpulan data, pemilihan data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan serta rekomendasi penelitian. Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Pemilihan Data

Data-data yang telah terkumpul, penulis pilih sesuai dengan pokok permasalahan yang diambil.

c. Penyajian Data

Data disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi yang saling berkesinambungan antar pokok permasalahan.

d. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan diambil dengan menjawab rumusan masalah yang ada. Penulis juga memberikan saran atau rekomendasi untuk penelitian ini.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang gambaran umum mengenai Implementasi Peran Public Relations dalam Komunikasi Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai yang merupakan pelayanan publik yang diadakan oleh Bea dan Cukai Dumai. Selain itu, memahami peran public relations dalam komunikasi pelayanan publik yang dijalankan, menjelaskan kontribusi program komunikasi yang dijalankan melalui catatan perkembangan pelanggan dan menjelaskan program komunikasi yang dijalankan oleh humas yang menjadi objek penelitian. Diantaranya adalah bagian Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai.

A. Sejarah Kota Dumai

Dumai memiliki Bandar Udara Pinang Kampai yang terletak berdekatan dengan Kompleks Perumahan PT. CPI. Disamping akses udara, Kota Dumai memiliki keunggulan sebagai salah satu kota di Provinsi Riau yang berpotensi untuk memanfaatkan potensi pengembangan pelabuhan laut, dimana Dumai berada pada posisi lintas perdagangan internasional Selat Melaka yang dikelola oleh PELINDO dan beberapa pelabuhan rakyat. Pelabuhan Sungai Pakning di Dumai telah dibangun sebagai pelabuhan penghubung untuk kegiatan ekspor impor, begitu juga para penumpang yang ingin menuju ke Malaka – Malaysia.

Pelabuhan Dumai terdiri dari 9 unit, 4 unit dimiliki Chevron dan 5 unit milik pemerintah. Sepanjang daerah pantai Dumai terdapat beberapa pabrik minyak dan pengolahan minyak dengan kapasitas 170.000 barrel per hari dan dapat menampung 850.000 barrel minyak per hari. Dumai juga disebut sebagai pengeksport minyak (Sumber: <http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2017)

B. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai

Ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1948 dapat diketahui bahwa istilah Pejabatan Bea dan Cukai berubah menjadi menjadi Jawatan Bea dan Cukai. Nama ini bertahan sampai tahun 1965. Setelah tahun 1965 hingga sekarang, namanya berubah menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai. Untuk wilayah Dumai menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai (Sumber: <http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2017)

C. Wilayah Kerja

Wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean B Dumai meliputi :

1. Kota Dumai
2. Pulau Rupat, Kab. Bengkalis
3. Kecamatan Bukit Batu, Kab. Bengkalis
4. Kecamatan Mandau, Kab. Bengkalis
5. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir

(Sumber: <http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2017)

D. Visi Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai

Sehubungan dengan Keputusan Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean B Dumai nomor KEP-1593/WBC.03/KPP.MP.02/2016 tanggal 27 September 2016 dengan ini menetapkan :

Visi : “Menjadi Kantor Percontohan Tingkat Nasional”

- Misi : 1. Kami Menata Sumber Daya Manusia,
2. Kami Menata Sarana dan Prasarana,
3. Kami Membenahi Sistem dan Prosedur

4. Kami Menyediakan Informasi Yang Akurat,

5. Kami Meningkatkan Koordinasi dengan Pengguna Jasa.

Strategi : Profesionalisme sumber daya manusia, efisiensi dalam organisasi dan pelayanan.

Moto : “AWAK”

A= Amanah

W= Wibawa

A= Adaptif

K= Komitmen

Mempunyai makna amanah dalam melaksanakan tugas, mempunyai wibawa sebagai pegawai DJBC, mampu beradaptasi dengan baik, dan memiliki komitmen dalam pekerjaan. (Sumber: <http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2017)

E. Pengawasan dan Pelayanan Ekspor

1. Pengertian Ekspor

Menurut Pasal 1 angka 14 UU nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang dimaksud dengan ekspor adalah:

“Kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Ekspor merupakan salah satu kegiatan perdagangan yaitu kegiatan usaha jual beli barang/jasa yang dilaksanakan secara terus menerus agar memperoleh keuntungan dengan melintasi wilayah pabean berdasarkan ketentuan yang berlaku”

Amir (2004: 100) menyatakan bahwa ekspor juga berarti mengeluarkan barang-barang dari peredaran dalam masyarakat dan mengirimkan ke luar negeri sesuai ketentuan pemerintahan dan mengharapkan pembayaran dalam valuta asing.



Sumber: Data Dokumentasi, 2017

Gambar 2.1 Layanan Ekspor

Dengan demikian tujuan melaksanakan ekspor (Amir, 2004: 99) antara lain :

- a. Mencari laba perusahaan melalui perluasan pasar serta memperoleh laba yang lebih baik;
- b. Membuka pasar baru diluar negeri sebagai perluasan dari pasar domestik. Dengan demikian komoditi yang diproduksi mempunyai pasar yang luas, tidak sekedar pasar dalam negeri, tetapi juga mampu melayani konsumen di mancanegara;
- c. Memanfaatkan kelebihan kappasitas terpasang, sehingga tercapai kapasitas optimum dalam berproduksi yang dapat menekan biaya umum perusahaan;
- d. Membiasakan diri bersaing di gelanggang internasional, sehingga terlatih dalam persaingan yang ketat dan apalagi dalam menghadapi globalisasi dan liberalisasi.

2. Pengawasan dan Pelayanan Impor



Sumber: Data Dokumentasi, 2017

Gambar 2.2 Layanan Impor

F. Lambang Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017

Gambar 2.3 Lambang Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai

Arti lambang Lukisan :

1. Segi lima dengan gambar laut, gunung, dan angkasa di dalamnya,
2. Tongkat dengan ulir berjumlah 8 di bagian bawahnya; Sayap yang terdiri dari 30 sayap kecil dan 10 sayap besar;
3. Malai padi berjumlah 24 membentuk lingkaran.

Makna :

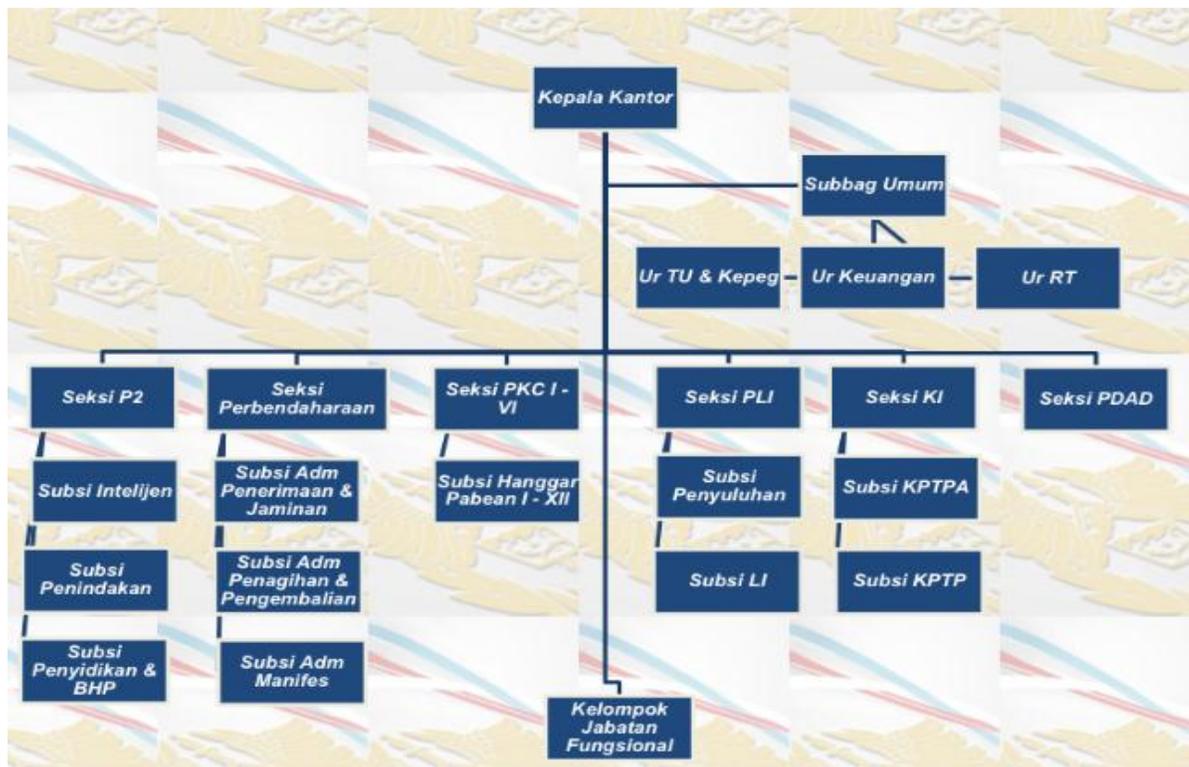
1. Segi lima melambangkan negara RI yang berdasarkan Pancasila;
2. Laut, gunung dan angkasa melambangkan Daerah Pabean Indonesia, yang merupakan wilayah berlakunya Undang-Undang Kepabeanan dan Undang-Undang Cukai;
3. Tongkat melambangkan hubungan perdagangan internasional RI dengan mancanegara dari/8 penjuru angin

4. Sayap melambangkan hari keuangan RI 30 Oktober dan melambangkan Bea dan Cukai sebagai unsur pelaksana tugas pokok Departemen Keuangan di bidang Kepabeanan dan Cukai;
5. Lingkaran Malai Padi melambangkan tujuan pelaksanaan tugas Bea dan Cukai adalah kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Warna :

Disesuaikan dengan warna dasar dan penggunaannya. (Sumber: <http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2017)

G. Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai



Bagan 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK 01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat diketahui bahwa bagian pelayanan informasi merupakan bidang fasilitas kepabeanan dan cukai yang mempunyai tugas melaksanakan hubungan teknis, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan perijinan dan fasilitasi di bidang kepabeanan dan cukai, dan melaksanakan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, hubungan masyarakat, serta memberikan bimbingan kepatuhan di bidang kepabeanan dan cukai. Dalam melaksanakan tugas tersebut maka bagian seksi pelayanan informasi menyelenggarakan fungsi:

1. Pemberian bimbingan teknis, penyiapan pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan tata laksana di bidang kepabeanan dan cukai
2. Pelaksanaan fasilitas, pembebasan biaya, dana tau pengembalian bea masuk dalam rangka ekspor dan fasilitas kepabeanan lainnya
3. Pelaksanaan fasilitas di bidang cukai
4. Pemberian bimbingan kepatuhan di bidang kepabeanan dan cukai, dan
5. Penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai dan hubungan masyarakat

BAB III

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis telah mendapatkan data terkait dengan 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 tersebut. Penulis telah melakukan wawancara terhadap narasumber penelitian yaitu Alfikri Muttahid, Sis Martoyo dan Amiroel Fachri masing-masing pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Hasil penelitian yang telah penulis lakukan tersebut, penulis uraikan dalam sub bab berikut ini:

A. Proses Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai

Proses pelayanan publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dilaksanakan dengan mendasarkan pada 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. Bagi masyarakat yang membutuhkan layanan bea cukai maka dapat mendatangi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia, khusus untuk Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai beralamat di Datuk Laksamana, Buluh Kasap, Dumai Tim., Kota Dumai, Riau.

Pada penelitian ini penulis fokus pada kegiatan *public relations* atau kehumasan yang dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Sesuai dengan ketentuan Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 22/BC/2013 tersebut maka Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai melaksanakan tugas kehumasan yaitu dengan cara melakukan

perencanaan untuk menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan pejabat dan pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, para pemangku kepentingan (stakeholder) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta masyarakat umum guna meningkatkan citra dan reputasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang datang ke Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk mendapatkan pelayanan publik yaitu mengenai registrasi kepabeanan ekspor impor. Masyarakat datang ke bagian humas (*public relations*) untuk mendapatkan informasi bagaimana prosedur dan persyaratan untuk ekspor dan impor barang karena masih banyak yang belum mengetahui. Masyarakat yang datang tersebut akan diberikan penjelasan secara detail oleh petugas dan dibantu untuk pengurusan pendaftaran. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Sebagian besar sih tentang registrasi kepebeanan gimana cara import bagaimana cara eksport misal pak ini kita udah punya perusahaan mau eksport ini bagaimana caranya pak supaya kami bisa terdaftar gitu, jadi kami arahkan lah gitu caranya gini” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang menyatakan bahwa pengguna jasa di kantor adalah yang ingin menyelesaikan dokumen kepabeanan, sehingga bagian humas perlu untuk memberikan informasi kepada masyarakat apa yang dibutuhkan terkait dengan pengurusan kepabeanan ekspor impor. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Kalo pengguna jasa disini selain melakukan penyelesaian dokumen kepabeanan gitu ya ada orang masyarakat umum yang istilahnya datang kemari ke kantor kita sehingga kita mesti turun tangan karna kita sebagai humasnya memberikan informasi biasanya yang mereka tanyakan adalah bagaimana registrasi untuk mendapatkan melakukan kegiatan eksplor impor di kota Dumai biasanya itu” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh bagian humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dilakukan oleh bagian pelayanan informasi bagi masyarakat yang akan bertanya dan mendapatkan informasi terkait dengan kepabeanan. Selanjutnya bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan kepabeanan dan cukai ekspor impor ada bagian tersendiri yang mengurus hal tersebut. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan informasi dan melaksanakan sosialisasi, penyuluhan kepada masyarakat terkait bea cukai, pengurusan ekspor impor kepada masyarakat. Pelayanan *public relations* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai ditangani oleh bagian seksi penyuluhan dan pelayanan informasi dan tergolong baru karena pada saat ini kantor sudah berubah dengan menggunakan sistem teknologi yang lebih modern. Sebelumnya semua ditangani oleh bagian umum, sebelum tahun 2017 terjadi perubahan kantor yang tadinya hanya kantor pelayanan saja pada saat ini berubah menjadi kantor pengawasan dan pelayanan yang lebih modern sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik (*service excellent*) kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Sebenarnya gini sih saya kasih gambaran sebentar ya, dulu sebelum ini tentang perubahan ininya.. apa teknologi kantor yang dulu tadinya hanya cuman kantor pelayanan aja, sekarang menjadi kantor modern dimana maksudnya kalo di kami istilahnya PR (*Public Relations*) disini yang terkait dengan pr adalah ada seksi tersendiri melayani itu seksi penyuluhan dan pelayanan informasi tadi. Sebelum menjadi kantor modern hmm

dulunya tidak ada namanya seksi penyuluhan pelayanan informasi semuanya ditangani sama bagian umum untuk itu mengikuti perkembangan zaman dimana kantor yang tadinya hanya pelayanan sekarang maksudnya memberikan pelayanan yang lebih gitu kan, makannya sejak tahun 2017 kalo gak salah berubahlah terjadi perubahan teknologi kantor yang tadinya hanya kantor pelayanan biasa menjadi kantor pengawasan dan pelayanan modern dimana di terapkan apa namanya.. memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat nah seperti itu” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Bagi masyarakat yang datang dan membutuhkan layanan informasi kepabeanan maka Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai di bagian lobby atau kantor paling bawah tersedia *front desk* bagian layanan informasi. Masyarakat dapat datang dan duduk untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan kepada petugas. Petugas yang bertugas pun akan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan wawancara berikut ini:

“Yang datang seperti saya sudah katakan tadi kami punya *front desk* layanan informasi yang dibawah, jadi kalau ada pengguna jasa atau masyarakat umum yang membutuhkan informasi kami ajak duduk di situ kami ajak komunikasi langsung bertatap muka ya kami menjelaskan memberikan apa yang sesuai mereka tanyakan” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Terkait dengan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat ataupun pengguna jasa kepada petugas, maka petugas akan memberikan jawaban yang berkaitan dengan kepabeanan dan aturan hukumnya. Apabila ada masyarakat dan pengguna jasa yang meminta penjelasan lain yang bersifat rahasia seperti dokumen rahasia perusahaan maka tidak dapat kami berikan dan apabila ada yang bertanya terkait dengan seksi lain maka akan diarahkan ke seksi yang lain

akan dapat memberikan jawaban yang memuaskan. Hal tersebut seperti kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Hmm ya kalau misal itu berhubungan dengan peraturan dan hmm maksudnya dalam artian hal-hal yang itu sifatnya bersifat umum dan bisa kita ketahui langsung itu kita langsung berikan penjelasannya, namun kalau sudah memasuki tahap dokumen rahasia atau apapun itu berarti kita tidak bisa memberikan, jadi bisa meminta mereka tu bisa meminta datanya tersebut kepada kita gitu nanti kita tindaklanjuti ke pejabat atau atasan kita gitu, nah kalau semisal ada yang bisa konsultasi gitu mungkin kita bisa arahkan ke seksi yang terkait atau yang tergantung kebutuhan mereka gitu, kita bisa ngajuin berbagai cara lah gitu seperti itu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Ketersediaan *front desk* sebagai tempat memberikan layanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai di atas juga dikuatkan oleh pernyataan yang disampaikan oleh anggota pelayanan informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dari hasil wawancara berikut ini:

“Ya kami menyediakan loket dibawah, loket itu dinamakan loket layanan informasi jadi jika ada pengguna jasa yang ingin bertanya atau mengalami kendala dalam kegiatannya atau baru masuk baru pengen masuk ke dunia kepebeanaan gitu kan nah jadi kami menyediakan loket disana jadi kita konsultasi lah bebas gitu (komplen gitu), ya tentu-tentu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Berikut ini adalah gambar dari loket pelayanan publik yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

Gambar 3.1 Loker Pelayanan Publik di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai terdapat beberapa loket pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan sehingga mempermudah pengurusan dan meminimalisir terjadinya antrian. Pada ruangan pelayanan juga disediakan sarana dan prasarana yang memadai. Hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai terdapat kursi bagi pengguna jasa yang akan melakukan pengurusan kepabeanan, televisi yang dapat ditonton sembari menunggu antrian.

Bagi masyarakat yang datang ke Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai maka disediakan layanan komputer informasi. Komputer informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat yang datang maupun yang akan melakukan pengurusan kepabeanan. Pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan

Bea dan Cukai Dumai juga menyediakan monitor yang berisikan peraturan-peraturan tentang bea dan cukai. Peraturan mengenai SOP (*Standard Operational Procedure*) Kepabeanan juga dapat mudah dijumpai di dinding-dinding kantor sehingga masyarakat dan pengguna jasa dapat membaca dan memahami. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Kami punya layanan komputer layanan informasi dibawah di *front desk* yang bisa diakses sama pengguna jasa dan orang-orang yang datang di bea cukai dumai, terus juga punya monitor yang berisi tentang peraturan, SOP kami juga publikasi SOP-SOP di dinding-dinding kantor juga” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Pada pelaksanaan proses pelayanan publik kepada masyarakat maka pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai membutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang memadai sehingga petugas yang berada di bagian front desk (informasi) dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Petugas wajib untuk menguasai peraturan-peraturan kepabeanan dan cukai sehingga dalam memberikan informasi mengetahui dasar hukumnya. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Untuk seksi pelayanan informasi yang pasti kami butuh SDM yang memadai ya dalam artian yang pasti dia mempunyai wawasan yang luas pasti menguasai paling tidak menguasai peraturan-peraturan lama peraturan baru kepabeanan bea cukai yang pertama itu, kemudian harus ada sarana dan prasarana yang memadai juga karna bisa membantu pemudah lapangan pekerjaan si petugas pegawaiian itulah, kemudian yang ketiga mungkin karna adanya permintaan informasi dari pengguna jasa ya kan sehingga apa namanya hmm bisa kita bisa memberikan informasi sesuai apa yang dimintakan pengguna jasa” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengguna jasa kepabeanan. Masyarakat dan

pengguna jasa dapat datang ke Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk mendapatkan informasi terkait kepabeanan dan cukai dan akan diterima oleh bagian *front desk* layanan informasi yang merupakan bagian dari seksi penyuluhan dan pelayanan informasi. Informasi yang diberikan kepada masyarakat dan pengguna jasa adalah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, apabila ada pertanyaan yang terkait dengan seksi lain maka akan dibantu untuk diarahkan ke seksi lain sesuai dengan bidang yang ditanyakan oleh masyarakat. Pemberian informasi yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai merupakan tugas dan fungsi *public relations* (kehumasan) sehingga dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tercipta keterbukaan informasi, tugas dan fungsi dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dapat dilaksanakan dengan baik untuk masyarakat.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam menjalankan peran kehumasannya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dilakukan dengan beberapa upaya. Upaya pelaksanaan peran tersebut penulis uraikan dalam sub bab berikut ini:

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

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan dapat diketahui bahwa humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai dengan bentuk kegiatan kehumasan yang telah diatur dalam 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 maka sosialisasi termasuk dalam jenis kegiatan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan pemahaman yang disampaikan kepada subjek penyuluh kepada objek penyuluh melalui komunikasi tatap muka. Objek penyuluh dapat berasal dari internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang meliputi pejabat dan/atau pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan/atau dari eksternal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang meliputi para pemangku kepentingan (*stakeholders*) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan/atau masyarakat umum.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat diketahui bahwa pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan peran kehumasannya dengan kegiatan penyuluhan. Penyuluhan dilaksanakan dengan cara sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Pada saat sosialisasi maka target masyarakat dan pengguna jasa akan diundang dan dikumpulkan di aula sehingga dapat menampung banyak orang. Pada sosialisasi tersebut maka dari pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai diwakilkan oleh pejabat yang berwenang yang akan memberikan materi sosialisasi. Pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai juga menyediakan ruang konsultasi sehingga pada saat kegiatan sosialisasi maka masyarakat dan pengguna jasa yang hadir dapat berkonsultasi lebih privat sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Kalo fungsi kami adalah melakukan penyuluhan terus publikasi pelayanan informasi pada pengguna jasa yang pasti kami butuh aula atau semacam tempatlah jadi kalau kantor kami kebetulan ada aula berarti untuk kegiatan sosialisasi biasanya kami ditempatkan di aula, kemudian kami juga punya tempat tersendiri untuk bagian konsultasi sehingga pengguna jasa atau masyarakat umum pada saat

membutuhkan informasi ke kita langsung bertemunya disitu punya tempat loketnya sendiri sendiri disitu” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Pada pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat maka yang disampaikan terkait dengan materi adalah terkait dengan kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dan akan dilaksanakan ke depannya. Materi lainnya adalah mengenai peraturan-peraturan dan SOP (*Standard Operational Procedure*) dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Yang kita berikan satu pertama kegiatan apa saja yang telah kita lakukan dua kita masih bisa beri peraturan-peraturan SOP yang terkini tentang bea cukai seperti itu” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

Pernyataan dari Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tersebut di atas juga didukung oleh hasil wawancara penulis berikut ini dengan Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Ya yang tadi saya katakan hmm pelayanan kami karna kami disini sebagai humasnya jadi seksi pelayanan informasi kami memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa tentang peraturan-peraturan baru, peraturan lama yang perlu diketahui gitu ya pertama itu sosialisasi terus kemudian hmm kami melakukan konsultasi langsung juga ya dari pengguna jasa atau masyarakat umum yang ingin mengetahui gitu yaa... bagaimana caranya eksplor impor masyarakat umum yang datang langsung ke kami gitu kemudian kami melakukan ke customer juga kemudian ke perusahaan yang mendapatkan fasilitas kawasan berikat ya jadi mungkin ada beberapa itu ada sosialisasi, ada

konsultasai ada fasilitas personal juga yang dimaksud dengan kawasan berikat itu ya kan perusahaan dimana dia hmm mendapatkan fasilitas kemudahan baik dia bahan bakunya maupun barang modalnya dimana dia didalam publicnya hanya melakukan kegiatan proses produksi yang tujuan utamanya adalah pihak eksplor, barang-barang yang diproduksi disitu dia tujuan akhirnya untuk di eksplor” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai secara lebih rinci menjelaskan bahwa materi sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah mengenai proses pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan apabila akan ekspor dan impor barang dari dan ke luar negeri, biaya dan prosedur lainnya yang harus dilalui oleh pengguna jasa bea dan cukai. Pada saat sosialisasi apabila ada pertanyaan yang tidak dapat terjawab oleh seksi bagian informasi maka akan dialihkan kepada seksi lain yang berwenang untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Ya karna sebagian besar registrasi kepabeanan kan, jadi registrasi kepebeanan bea cukai kan langsung ke pusat jadi kita arahkan jadi kalo juga pertanyaan yang lain nih kalo petugas public relationsnya saya katakan personilnya dikit tadi gak mampu jawab dilemparlah ka seksi lain gitu hmm pada seksi yang berhubungan dengan apa yang ingin ditanyakan gitu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Humas dalam hal ini adalah seksi seksi penyuluhan dan pelayanan informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan tugas kehumasannya dengan cara memberikan sosialisasi seperti yang telah diuraikan tersebut di atas maka sebelumnya menetapkan

target sosialisasi. Pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menentukan target sosialisasi adalah pengguna jasa baik eksportir maupun importir, pelajar/mahasiswa, para penjual rokok yang berkecimpung langsung dengan produk yang terkena cukai dan masyarakat secara umum. Hal tersebut seperti yang disampaikan dalam kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Yang pertama utama pengguna jasa yang berkomunikasi langsung dengan bea cukai kan pona jasa yang mengumpulkan jasa kepebeanaanlah gitu, juga kita juga menggandeng masyarakat lain kayak anak-anak sekolah yang awam, masih awam tentang bea cukai atau penjual rokok diwarung soalnya kan rokok tu termasuk dalam pengawasan beadan cukai jadi orang-orang tu jual rokok di warung tu juga termasuk sasaran kita dan terakhir lapisan trakhir masyarakat lah gitu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Pernyataan tersebut di atas didukung dengan hasil wawancara penulis berikut ini dengan Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

“Kalo dikantor pengawasan dan pelayanan public kepabenan pengguna jasanya atau *stakeholder* nya gitu ya kita cuma pengguna jasa aja dalam hal ini ada importir, ada pelayaran sama PJK paling itu aja yang melakukan ekspor impor di bea cukai dumai ini aja sih. PJK (pengusaha jasa kepabenan ya pengusaha pada jasa dan pengawasan) pihak ketiganya biasanya, pihak ketiga antara bea cukai sama importir apa ya plantara gitu” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat secara umum yang membutuhkan informasi terkait dengan kepabeanaan dan cukai. Humas memberikan sosialisasi secara langsung dengan cara mengundang masyarakat untuk datang dan dikumpulkan dalam aula.

Materi yang disampaikan adalah peraturan yang mengatur bea dan cukai, persyaratan dan prosedur pengajuan baik ekspor maupun impor.

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

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam melaksanakan peran kehumasannya melakukan upaya publikasi. Berdasarkan 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 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 melalui:

- a. Media massa yang meliputi media cetak (surat kabar, tabloid, majalah dan media cetak lainnya), media elektronik (televisi dan radio), media *online* (internet) dan media sosial (situs jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter* dan media sosial lainnya)
- b. Media luar ruang misalnya billboard, baliho, banner, spanduk dan lain-lain
- c. Media dalam ruang misalnya perpustakaan, dan museum
- d. Media lainnya seperti brosur, leaflet dan lain-lain

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas maka Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan upaya publikasi dengan beberapa media. Berikut adalah uraiannya:

a. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai Memasang Spanduk

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melaksanakan upaya publikasi dengan cara melakukan pemasangan spanduk di depan kantor. Spanduk tersebut dipasang di pintu masuk tepatnya di parkirannya sehingga masyarakat yang datang dapat dengan mudah melihat. Hasil observasi yang penulis lakukan spanduk yang dipasang cukup besar dan mudah dibaca bertuliskan moto dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yaitu “AWAK” yaitu Amanah, Wibawa, Adaptif dan Komitmen yang artinya adalah amanah dalam melaksanakan tugas, mempunyai wibawa sebagai pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, mampu beradaptasi dengan baik, dan memiliki komitmen dalam pekerjaan.

Tujuan adanya pemasangan spanduk tersebut maka masyarakat dapat mengetahui bahwa pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat didasarkan atas moto tersebut. Apabila ada pelayanan dari pegawai yang tidak sesuai dengan moto yang dicantumkan maka dapat melaporkan dalam bentuk pengaduan. Berikut ini adalah gambar dari foto spanduk yang terpasang di depan kantor Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

**Gambar 3.2 Spanduk Moto Layanan Kantor Pengawasan
dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai**



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

**b. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai
Melaksanakan Upaya Publikasi Menggunakan Internet**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber penelitian dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam menjalankan peran kehumasannya melaksanakan upaya publikasi. Upaya publikasi tersebut menggunakan fasilitas internet yang dipilih karena mudah diakses, biaya murah, jangkauan luas, mudah dalam pengelolaannya. Berikut ini penulis uraikan beberapa media yang dipergunakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk publikasi mengenai pelayanan publik:

1) Website

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai memiliki website yang dapat diakses oleh masyarakat di <http://bcdumai.beacukai.go.id/>. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber dapat diketahui bahwa website merupakan salah satu sarana publikasi yang dipergunakan dengan fasilitas internet. Berbagai macam kegiatan disampaikan kepada masyarakat melalui website sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses apa yang menjadi kegiatan, dan informasi terkait kepabeanan dan cukai. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Terus kemudian untuk kegiatan yang publikasi sifatnya kami punya ada website kita terus kita juga menggunakan media facebook atau instagram ya untuk memberikan kegiatan-kegiatan yang perlu kita beritakan ke masyarakat umum itu aja sih” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Berikut ini adalah gambar dari halaman website dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

Gambar 3.3 Website Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada halaman website Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai berisikan informasi profil dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang terkait dengan struktur organisasi, wilayah kerja, prestasi yang pernah diraih, pengawasan dan pelayanan baik ekspor maupun impor. Informasi yang dapat diperoleh dari halaman website diantaranya adalah mengenai ekspor,

impor, manifest dan cukai. Selanjutnya juga ada *link media center* yang berisikan berita dan kegiatan serta masyarakat juga dapat melakukan *download* peraturan perundang-undangan terkait dengan bea dan cukai.

2) Instagram dan Facebook

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam melaksanakan upaya publikasi menggunakan sarana media sosial berupa instagram. Seperti diketahui bahwa pada saat ini penggunaan media instagram sangat disukai oleh masyarakat, melalui instagram maka dapat *upload* foto dan video sehingga dapat diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses instagram. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis:

“Yang kedua kita punya facebook, instagram dan website kita bisa ngasih tau apa aja kegiatan yang telah kita lakukan disana bisa beri masukan dan bisa kita tangani” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

Akun instagram Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang dapat diakses adalah @beacedumai. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada halaman instagram Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada biodata instagram tersebut tercantum alamat Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, nomor telepon dan email yang dapat dihubungi. Jumlah *followers* dari akun instagram tersebut pada saat ini adalah kurang lebih 412 yang akan terus

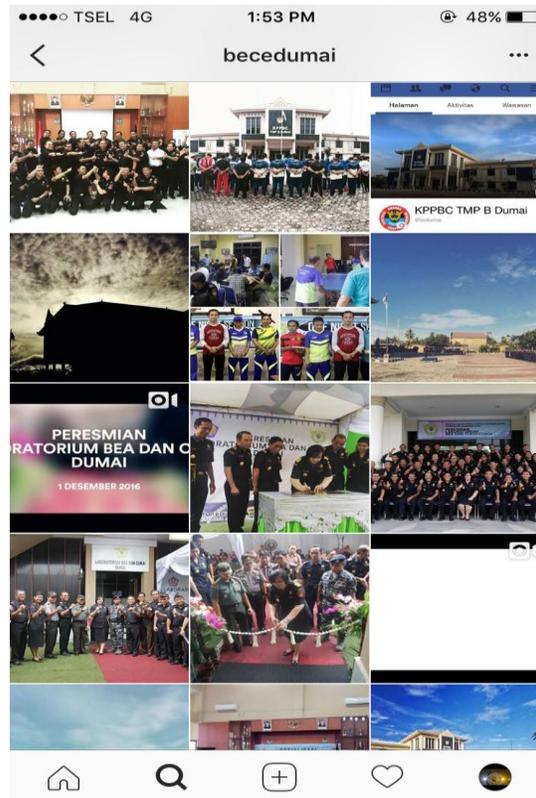
meningkat. Jumlah *upload* foto (*post*) yang telah dilakukan ada sebanyak 25 *post* yang berisikan foto dan video. Berikut ini adalah beberapa postingan dari foto-foto yang ada di instagram:

Gambar 3.4 Halaman Akun Instagram @becedumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Gambar 3.5 Beberapa Foto di Akun Instagram @becedumai

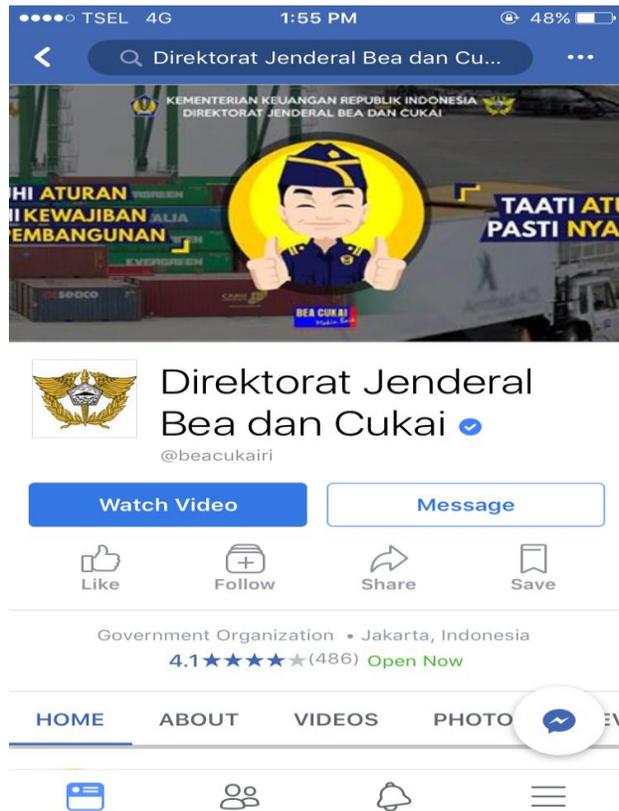


Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Berdasarkan gambar dari beberapa foto yang di *upload* di instagram @becedumai adalah mengenai kegiatan dari pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dan pengguna jasa, gambar kantor, dan juga ada video mengenai peresmian laboratorium bea dan cukai Dumai. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai selanjutnya mempunyai media sosial berupa facebook. Berdasarkan hasil penelusuran yang penulis lakukan pada halaman facebook berisikan informasi terkait dengan kepabeanan dan cukai, juga ada *upload* beberapa video mengenai informasi kegiatan dari Kantor Pengawasan dan

Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Berikut ini adalah beberapa gambar dari halaman facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

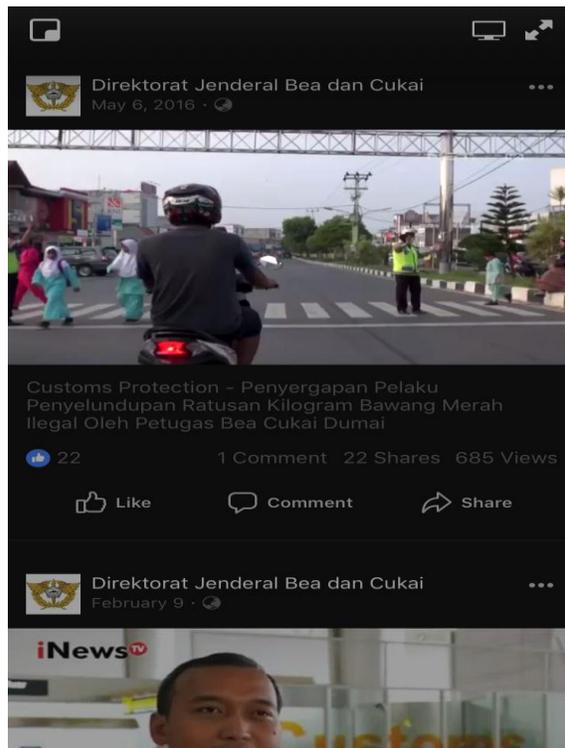
Gambar 3.6 Halaman Facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

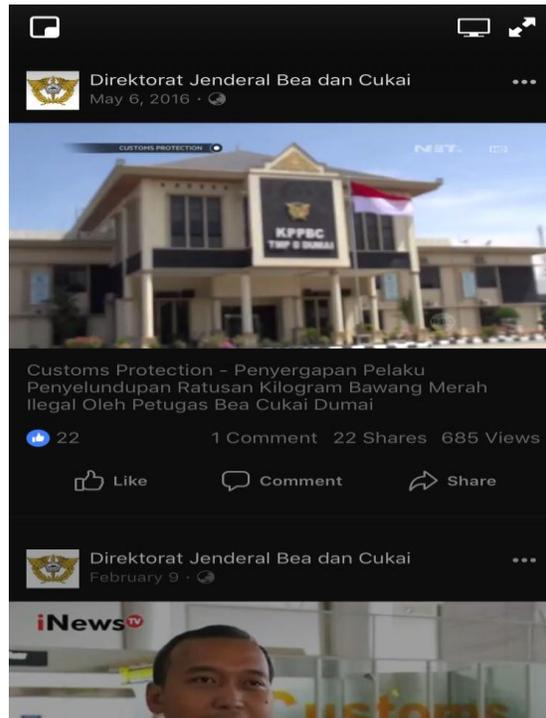
Berikut ini adalah beberapa gambar potongan video yang di *upload* pada halaman facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai:

Gambar 3.7 Video yang diupload di Facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Gambar 3.8 Video yang diupload di Facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai



Sumber: Data Dokumentasi, 2017.

Berdasarkan hasil penelusuran penulis pada halaman facebook Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dapat diketahui bahwa video yang di upload adalah mengenai kegiatan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam agenda *custom protection* mengenai penyergapan pelaku penyelundupan ratusan kilogram bawang merah ilegal oleh Petugas Bea dan Cukai Dumai. Video tersebut telah dibagikan sebanyak 22 kali dan telah ditonton sebanyak 685 kali.

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

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam menjalankan peran kehumasannya terkadang juga tidak berjalan lancar, terdapat kemungkinan aduan dari masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas. Pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk mengantisipasi aduan masyarakat tersebut juga telah menyediakan ruangan khusus untuk ruang pengaduan. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara penulis berikut ini:

“Banyak salah satunya yang pertama kita punya ruangan untuk konsultasi ruang pengaduan itu di bawah di kantor kita jadi bisa menanya langsung disana” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menerima aduan dari masyarakat. Aduan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan diterima dan akan segera diproses oleh seksi terkait dan diselesaikan sehingga tercipta kepuasan masyarakat. Pada saat memberikan aduannya masyarakat dapat datang ke kantor dan akan diterima di ruang konsultasi khusus pengaduan.

Aduan mengenai pelayanan publik yang diterima oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai diterima oleh bagian humas. Petugas akan menerima masyarakat yang menyampaikan aduan/keluhan atas pelayanan dan menanyakan apa aduan yang disampaikan. Petugas selanjutnya akan mencatat dan diserahkan kepada bagian yang diadakan tersebut, yang untuk proses selanjutnya akan diselesaikan oleh bidang yang bersangkutan. Mengenai aduan yang disampaikan pihak humas bagian seksi penyuluhan dan informasi tetap akan menerima aduan yang disampaikan, hanya saja terkait kelanjutan dari aduan maka akan diarahkan

kepada seksi atau unit terkait ataupun instansi lain. Seperti yang terungkap dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Seandainya pun ada tetap kita terima tapi kita tetap kasih kita arahkan kepada seksi atau unit atau unit yang terkait yang tadi” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

“Oo ada hmm ada itu mungkin mereka itu mungkin salah, salah apa yaa, salah instansi waktu itu saya masih hmm waktu itu lupa teman saya menerima waktu itu saya menerima pengaduan itu maksudnya nah saya ada disitu saya menemani itu emang sebenarnya bukan ke pihak kita tapi itu pihak instansi lain jadi kalo ada seperti itu ya kita menjelaskan kepada hmm pihak tersebut bahwa itu bukan kewenangan kita, jadi bisa kepihak yang terkait gitu” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

C. Hambatan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam Memberikan Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan pengguna jasa maka pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai juga menghadapi beberapa hambatan. Hasil wawancara penulis dengan narasumber dapat diketahui bahwa hambatan yang terjadi adalah terkait dengan jumlah personel. Wilayah Dumai dianggap sebagai wilayah yang luas yang juga menjangkau wilayah Dupat dan Duri sehingga apabila jumlah personel di bagian humas hanya 3 sampai 4 orang maka dianggap masih kurang dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dan pengguna jasa. Seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Ya hambatannya di personil sih, personil kita kan dipilih cuman 3-4 lah jadi kalau dengan Dumai yang notabennya kota yang sangat luas dan juga wilayah pengawasan bea cukai juga luas sampai ke Dupat sampai ke Duri kan kalo personil *public relations* cuma 4 orang gitu istilahnya kurang gitu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Lebih lanjut dinyatakan oleh selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai bahwa faktor personel memegang peranan yang penting. Cakupan wilayah yang dimiliki dengan personel yang terbatas sehingga menyebabkan banyak agenda sosialisasi yang turun langsung ke lapangan seperti ke sekolah-sekolah menjadi tidak semua terjangkau. Seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Itu faktor tadi kalo masalah disini kan apa personilnya gitu, klo personil kurang dengan nilai kita yang besar itulah tak melingkupi semuanya. Juga klo kita ke sekolah-sekolah gak semua sekolah gitu kan kita datangi maksudnya gitu” (Hasil wawancara dengan Alfikri Muttahid selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 7 Agustus 2017).

Hambatan lainnya selain jumlah personel yang masih kurang adalah pada saat pelaksanaan pemberian pelayanan publik maka petugas ada yang terkendala dari bahasa, budaya setempat. Petugas yang bukan asli dari wilayah Dumai dan menghadapi masyarakat setempat yang asli dari Dumai pasti memiliki karakteristik budaya yang berbeda baik dari segi bahasa, budaya sehingga petugas harus beradaptasi dan menyesuaikan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan dalam wawancara berikut:

“Kalo hambatan pasti ada ya bisa jadi dalam artian bisa dari bahasa, budaya yang masih kita belum mengerti apalagi kita ditempatkan

dimana saja gitu kan itu hambatan yang natural pasti ada di setiap komunikasi dalam penyampaian biasalah itu” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

Keterbatasan dalam jumlah personel atau SDM yang ada tersebut tentu saja menjadi faktor penghambat dalam keberhasilan pencapaian pelayanan publik yang memuaskan. Jumlah yang terbatas dan pengetahuan petugas yang kurang dapat menghambat dalam proses pemberian informasi pelayanan publik kepada masyarakat. Kemampuan petugas dalam menguasai peraturan yang berlaku, prosedur dalam proses ekspor dan impor sangat penting sehingga dapat memberikan penjelasan bagi masyarakat dan pengguna jasa yang membutuhkan. Keterpaduan antara personal yang cukup dan kemampuan petugas sangat penting sehingga pelaksanaan sosialisasi dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut seperti hasil wawancara penulis berikut ini:

“Pasti ada ya, kembali yang pertama bahwa kantor yang sangat mempengaruhi keberhasilan maupun yang ketidakberhasilan tergantung dari SDM jadi katakanlah kalau SDM penyuluhan dan layanan informasi kurang mengetahui peraturan atau belum menguasai peraturan pada saat si pengguna jasa atau masyarakat umum menanyakan bagaimana caranya eksplor atau segala macamnya, kemudian kami bantu biar pada saat sosialisasi ataupun publikasi berita ada tim kecil sehingga kegiatan tersebut berjalan lancar karena tim yang solid” (Hasil wawancara dengan Bapak Sis Martoyo selaku Kepala Subbagian Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pada tanggal 2 Agustus 2017)

Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dan pengguna jasa dapat berhasil atau tidak maka terdapat hal yang berpengaruh yaitu mengenai rencana kerja, apakah rencana kerja yang dibuat sudah baik atau belum. Pencapaian keberhasilan sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat yang menjadi tugas dari humas dapat dilihat dari kemampuan

dari masyarakat mengenai prosedur kepabeanan dan cukai. Komunikasi yang sering dan berkelanjutan menjadi kunci dari keberhasilan dari pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Ada-ada faktornya, faktornya apakah ya pertama rencana kerjanya apa rencana kerjanya sudah baik atau belum dan mensosialisasikan informasi yang ingin kita berikan ya pencapaiannya bisa dilihat dari kemampuan masyarakat apakah mengetahui tentang bea cukai atau tidak gitu dan ya kalau tidak berhasil mungkin rencananya kurang atau keplaksanaannya kurang gitu dan dalam melayaninya pun melayani pengguna jasa atau melayani masyarakat yang mengetahui tentang bea cukai kita harus berkomunikasi dengan baik gitu, jadi kita harus punya komunikasi yang baik supaya apa yang informasi yang ingin kita sampaikan itu berhasil dan bisa diterima dengan baik” (Hasil wawancara dengan Amiroel Fachri selaku Anggota Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tanggal 2 Agustus 2017).

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa hambatan yang dialami oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah terbatasnya jumlah SDM yang ada sementara wilayah cakupan cukup luas. Kendala lainnya adalah bahasa dan budaya sehingga dapat menghambat komunikasi antara petugas dengan masyarakat setempat.

BAB IV

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 kegiatan yang diarahkan guna pelaksanaan program yang telah direncanakan sebelumnya.

Implementasi pelayanan publik terkait dengan informasi tentang kepabeanaan dilaksanakan oleh bagian humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Humas atau yang dikenal dengan sebutan *Public Relations*, menurut Cutlip, Center & Broom (2004: 116) mendefinisikan tentang *public relations* adalah fungsi manajemen yang mempunyai tugas untuk melakukan identifikasi terhadap kebijaksanaan organisasi untuk kebutuhan publik, melakukan perencanaan serta program kegiatan untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat yang menjadi segmen organisasi.

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 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 dkk (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 Tankilisan (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.

Penelitian yang telah penulis lakukan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian tersebut adalah diantaranya yang dilakukan oleh Wijaya (2009) dengan judul “Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Bea dan Cukai Dalam Perdagangan Ekspor di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan bea dan cukai untuk perdagangan ekspor di Semarang atas pelayanan yang ada untuk perdagangan ekspor terlihat cukup melalui pengecekan dengan baik dan juga tertib, pelayanan yang disediakan guna membantu publik (Skripso, Wijaya, 2009: 11). Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan untuk pelayanan informasi bea cukai dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku, petugas membantu masyarakat yang membutuhkan jasa layanan bea dan cukai sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi dengan tepat.

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2014) dengan judul “Implementasi Ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dari Perspektif Pelayanan Publik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam perspektif pelayanan publik ada lima permasalahan yaitu proses ekspor, penerapan metode ekspor dengan standar SOP, kendala teknis pihak bea dan cukai, kendala teknis yang dihadapi eksportir dan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen ekspor (Skripsi, Setiawan, 2014: 12). Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa dalam memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat yang membutuhkan jasa layanan bea dan cukai maka terdapat kendala teknis dari pihak bea dan cukai yaitu terkait dengan jumlah personel yang memberikan layanan terbatas. Terbatasnya jumlah personel tersebut sehingga pengurusan harus antri sehingga terkadang prosesnya menjadi lama. Penelitian selanjutnya yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Simatupang (2011) yang berjudul “Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang pelayanan publik bea dan cukai. Hasil penelitian Simatupang (2011) menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean belawan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari aspek sumberdaya manusia dan fasilitas yang sudah memadai guna mendukung penerapan *e-government* dalam pelayanan kepabean dan cukai. Penerapan *e-government* memberikan pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis, dan transparan (Skripsi, Simatupang, 2011: 12).

Hal ini mendukung penelitian yang telah penulis lakukan yang menyatakan bahwa di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai pelayanan bea dan cukai dilaksanakan secara *online* sehingga hal ini mempersingkat masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai. Tujuan dilaksanakan sistem *online* ini adalah masyarakat dapat secara terbuka mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan termasuk dengan biaya dan prosedurnya. Hal ini adalah salah satu cara yang dilakukan untuk menciptakan *good corporate government* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Terkait dengan uraian tersebut di atas mengenai peran kehumasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka berdasarkan peran humas menurut Cutlip, (2006:45-47) yang menyatakan bahwa peran humas mempunyai empat peran utama. Berikut ini adalah analisis penulis terkait dengan peran humas tersebut:

1. Teknik Komunikasi merupakan praktisi yang melakukan peran ini menyediakan keahlian ilmu komunikasi dari jurnalistik (menulis), mengedit, membuat pesan secara audiovisual yang dibutuhkan untuk melaksanakan program humas. Dalam hal ini humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melakukan perannya dengan membuat pesan-pesan informasi yang dapat dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik dan media sosial.
2. *Expert Prescriber* (pakar perumus) peran ini sebagai ahli. Praktisi humas melakukan riset dan menentukan masalah humas, membangun program dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan program. Humas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai melakukan upaya dengan cara menentukan program-program kehumasan dalam rangka pemberian informasi pelayanan bea dan cukai kepada masyarakat di wilayah Dumai.
3. Fasilitator komunikasi, praktisi humas bertindak sebagai pihak yang menyediakandan menjaga saluran komunikasi yang berkesinambungan dan berkelanjutan bagi organisasi dan publiknya. Dalam hal ini Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, menjaga agar tetap dekat dengan masyarakat. Hal ini

dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan tentang layanan bea dan cukai kepada pelaku usaha dan masyarakat umum.

4. Fasilitator pemecahan masalah pada peran ini humas membantu departemen lain dalam organisasi dalam menangani masalah humas yang mereka hadapi. Peran ini melibatkan subsistem lain dalam organisasi dan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan program humas itu sendiri. Dalam hal ini Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai membantu bagian lain untuk menerima aduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan. Seluruh aduan dari masyarakat untuk awalnya diterima terlebih dahulu oleh bagian humas. Selanjutnya akan disampaikan kepada bagian yang diadukan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat diketahui bahwa peran humas dalam melaksanakan komunikasi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai maka dapat dianalisis dengan menggunakan analisis SWOT yang terdiri dari:

1. *Strength* (Kekuatan)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai memiliki kekuatan yang dapat mendukung peran humas dalam melaksanakan komunikasi pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan layanan bea dan cukai. Kekuatan tersebut adalah memiliki aturan tertulis yang dapat dijadikan

sebagai payung hukum. Aturan tersebut adalah 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. Surat Edaran tersebut menjadi pedoman bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk melaksanakan fungsi komunikasi informasi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tentang kepabeanan.

Faktor kekuatan lainnya yang dimiliki oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai adalah telah memiliki SOP (*Standard Operational Procedure*) Kepabeanan yang jelas. SOP ini dilaksanakan sebagai standar pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. SOP ini meliputi tata kerja pegawai dalam melaksanakan tugas, prosedur yang harus dilewati oleh masyarakat yang akan mengurus bea dan cukai. SOP ini harus dipatuhi karena akan mendukung kelancaran dari tata cara proses pelayanan di bea dan cukai.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai juga telah menggunakan fasilitas internet yaitu dengan memiliki website yang dapat diakses melalui <http://bcdumai.beacukai.go.id/>. Masyarakat luas dapat mengakses melalui alamat website tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan dapat diketahui bahwa website dibuat dengan menarik dan berisikan informasi penting dan diperbaharui sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru dengan cepat. Beberapa informasi yang disajikan antara lain adalah ekspor, impor, manifest dan cukai, juga ada *link media center* yang berisikan berita dan kegiatan serta masyarakat juga dapat melakukan *download* peraturan perundang-undangan terkait dengan bea dan cukai. Selain adanya website Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai juga menggunakan media sosial. Media sosial dipilih karena pada saat ini banyak masyarakat

yang dapat mengakses media sosial ini. Media sosial yang dipergunakan diantaranya adalah *instagram*, *facebook*. Kedua media sosial tersebut banyak digunakan oleh masyarakat untuk jejaring pertemanan dan *upload* foto dan video. Penggunaan media internet untuk komunikasi informasi pelayanan publik tentang bea dan cukai cukup efektif karena mudah penggunaan, dapat diakses kapan saja, dan banyak pengguna serta biaya murah.

2. Weakness (Kelemahan)

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai mempunyai kelemahan dalam melaksanakan komunikasi pelayanan publik kepada masyarakat terdapat kelemahan yang menyertainya. Diantaranya 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 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yang cukup luas.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam melaksanakan komunikasi bea dan cukai dalam memberikan komunikasi layanan kepada masyarakat di wilayah Dumai terdapat kendala yang menyertai. Kendala tersebut adalah berupa adanya bahasa dan kebiasaan dari masyarakat Dumai. Para pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai tidak semuanya berasal dari wilayah Dumai, banyak yang berasal dari luar Dumai terutama dari wilayah Jawa dan ditempatkan di Dumai. Para pegawai sering mengalami kesalahpahaman dalam segi komunikasi dengan masyarakat Dumai yang membutuhkan pelayanan publik, contohnya karena masyarakat Dumai menggunakan bahasa Minang dan Melayu. Oleh karena itu pegawai harus beradaptasi dengan perilaku, kebiasaan dan bahasa yang digunakan oleh

masyarakat Dumai karena banyak yang menggunakan bahasa daerah. Apabila pegawai tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat Dumai yang membutuhkan layanan tentu saja proses layanan akan terhambat dan menjadi lama.

Hal tersebut di atas tentu saja menjadi kendala bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai sehingga proses layanan menjadi terhambat. Menurut penulis, tentu ke depannya para pegawai yang bekerja di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai harus beradaptasi terlebih dahulu untuk mengetahui adat istiadat, bahasa dan kebiasaan dari masyarakat. Hal ini diperlukan agar petugas dapat menjalin komunikasi yang baik.

3. Opportunity (Peluang)

Pemberian layanan bea dan cukai terdapat peluang yang dapat diraih oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai yaitu pada saat ini di era globalisasi semakin banyak masyarakat yang membutuhkan jasa layanan bea dan cukai untuk kegiatan perdagangan baik ekspor maupun impor.

Peluang yang ada lainnya adalah pada saat ini penggunaan internet sudah sangat canggih, sehingga dapat menjangkau ke berbagai wilayah yang sudah mendapatkan fasilitas internet. Oleh karena itu hal ini akan mempermudah dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk menyampaikan informasi terkait dengan pelayanan kepabeanan kepada masyarakat. Informasi yang diperoleh dapat diperbaharui setiap saat.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai memiliki akun instagram sebagai salah satu media untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada masyarakat luas. Informasi yang dimiliki oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai harus selalu di

update di media sosial karena berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat. Selanjutnya pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai setiap tahun memiliki kesempatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang tujuannya supaya masyarakat tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan dari bea cukai seperti cukai rokok dll.

4. Threat (Ancaman)

Terkait dengan ancaman yang dimiliki oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam memberikan pelayanan publik adalah pada saat ini masyarakat banyak yang berperilaku curang dengan melakukan kejahatan. Diantaranya adalah seperti kasus yang ditemui oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai di wilayah Dumai ditemui kasus pelanggaran cukai, yaitu penyelundupan rokok ilegal dan minuman keras. Hal ini tentu saja menjadi ancaman tersendiri karena akan menurunkan pendapatan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dalam hal penerimaan cukai rokok.

Pada saat ini pelaku kejahatan sudah sangat pintar dalam hal melakukan tindak kejahatannya. Oleh karena itu dibutuhkan kewaspadaan yang tinggi dan kinerja yang baik dari Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai untuk menindak kejahatan tersebut. Dibutuhkan upaya preventif untuk melakukan kejahatan dan juga upaya represif dengan pemberian sanksi yang tinggi sehingga dapat membuat efek jera bagi pelaku kejahatan di bidang cukai.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka dapat penulis sajikan tabel SWOT berikut ini:

Tabel 4.1 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"> - 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 yang berisikan pedoman dalam menyelenggarakan kegiatan <i>Public Relations</i> di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berlaku juga pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai. Adanya Surat Edaran tersebut dapat dijadikan sebagai landasan hukum dalam melaksanakan tugas - SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>) Layanan Bea dan Cukai sehingga <i>Public Relations</i> dalam menjalankan tugas dan fungsinya mempunyai pedoman pelaksanaan tugas, jika tidak sesuai dengan SOP maka pelayanan <i>Public Relations</i> tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan - Penggunaan internet untuk website, dan media sosial untuk membantu tugas <i>Public Relations</i> dalam menginformasikan pelayanan bea dan

		cukai kepada masyarakat
2	<i>Weakness</i> (Kelemahan)	<ul style="list-style-type: none"> - Terbatasnya jumlah personel sementara cakupan wilayah luas - Terkendala dengan bahasa dan kebiasaan dari masyarakat yang ada di daerah
3	<i>Opportunity</i> (Peluang)	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ilegal dan minuman keras

Sumber: Data Diolah, 2018.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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 @becedumai.
 - 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.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penulis hanya meneliti terkait dengan 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. Dalam proses pengambilan data penulis hanya melakukan wawancara terhadap pejabat di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai, sementara dari pihak masyarakat penerima layanan tidak penulis ambil datanya untuk mengetahui pelaksanaan dari pelayanan bea dan cukai secara langsung yang diberikan oleh pejabat yang berwenang.

C. 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

- Amir, MS. (2004). *Ekspor Impor Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Penerbit PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Arikunto. Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek Edisi Ke 3*. Jakarta: Rinekecipta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rieneka Cipta.
- Cangara, Hafiedz. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Allen H Center, Glen M. Boom (2004). *Effective Public Relations (8th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cutlip, Scoott M *et all.* (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln. (2009). *Handbook of Qualitative Research* (Terjemahan oleh Dariyantno, Badrus Samsul Fata, Abi, John. Rinaldi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Rosdakarya.
- Hassan, Erliana. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasiran. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantatif dan Kualitatif*. Malang: UIN Press.
- Kincaid, Lawrence. 1987. *Asas-Asas Komunikasi Antar Manusia, Terjemahan. Agus Setiadi*. Jakarta: LP3ES.
- Moleoong. Lexy. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nurudin. (2004). *Komunikasi Massa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- (2011). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. (2016). Cetakan ke-22. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rohman, Ahmad Ainurr, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averrodes Press.
- Ruslan, Rosady, (2002). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tankilisan, Hessel. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Winarmo, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media Pressindo.

Skripsi & Jurnal:

- Muis, Haq Amiru Muhammad. “*Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukang Kota Makasar*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makasar 2016.
- Setiawan, Yudha Mahardika. “*Implementasi Ekspor Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Dari Perspektif Pelayanan Publik*”. Skripsi Sarjana, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2014.
- Simatupang, Erwina Hilda. “*Penerapan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya*”.

Pabean Belawan". Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara 2011.

Susilowati, Arifah. *"Implementasi Manajemen Humas Dalam Mengelola Pelayanan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Untuk Memperbaiki Fasilitas Publik"*. Skripsi Sarjana, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2014.

Wijaya, Eka Doddy. *"Pelaksanaan Pelayanan Bea dan Cukai Dalam Perdagangan Ekspor Dikantor Pelayanan Bea dan Cukai Semarang"*. Skripsi Sarjana, Jurusan ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Brawijaya, Malang 2009.

Internet:

repository.beacukai.go.id/download/2016/02/d08267f45231274085d046f569296d5a-wbc-volume-48,-nomor-1,-januari-2016.pdf. (Diakses 14 Maret 2016).

<http://www.insw.go.id/view-informasi?page=97/beerita/laporan-perkembangan-penerapan-sistem-isnw-di-indonesia.html>. (Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016)

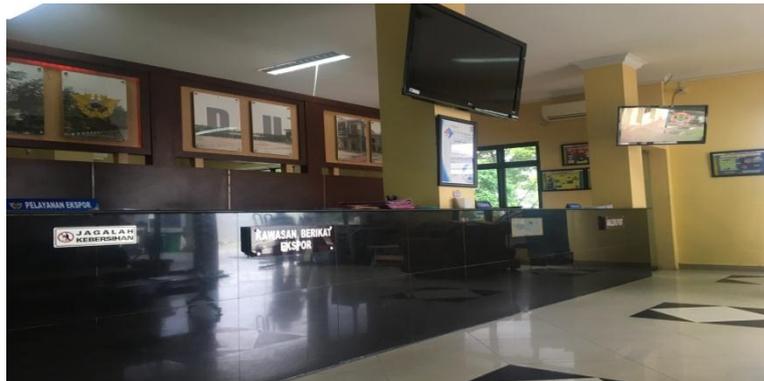
<http://www.beacukai.co.id> / 2015. (Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016)

<http://bcdumai.beacukai.go.id/index.php>. (Diakses tanggal 20 Agustus 2017)

LAMPIRAN



Layanan Ekspor



Layanan Impor



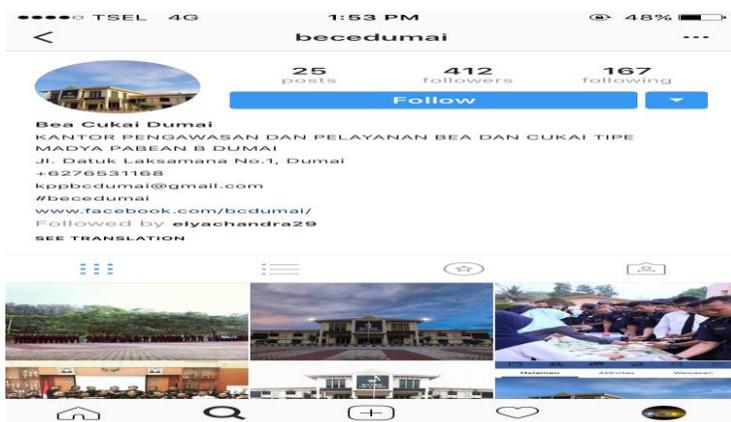
Loket Pelayanan Publik



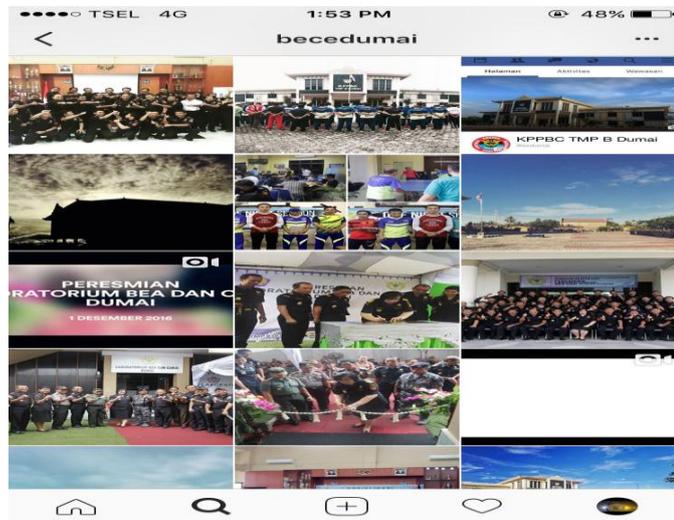
Spanduk Moto yang dipasang depan kantor Bea Cukai Dumai



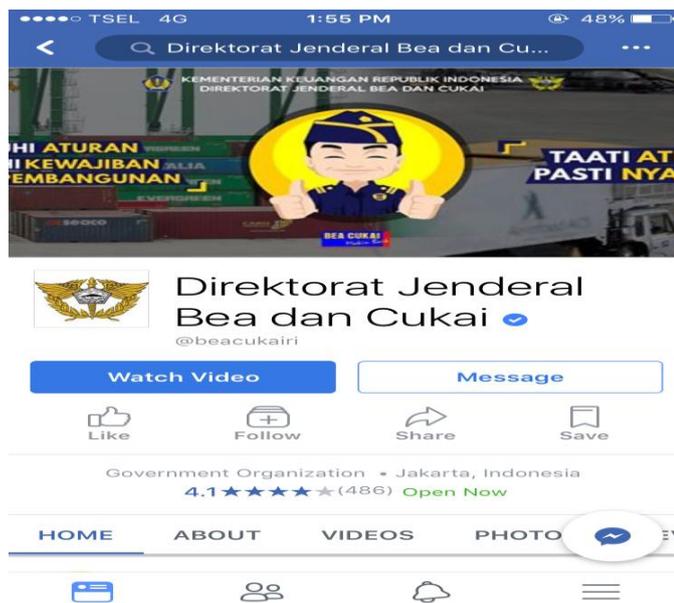
Website Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Dumai



Halaman akun instagram @becedumai

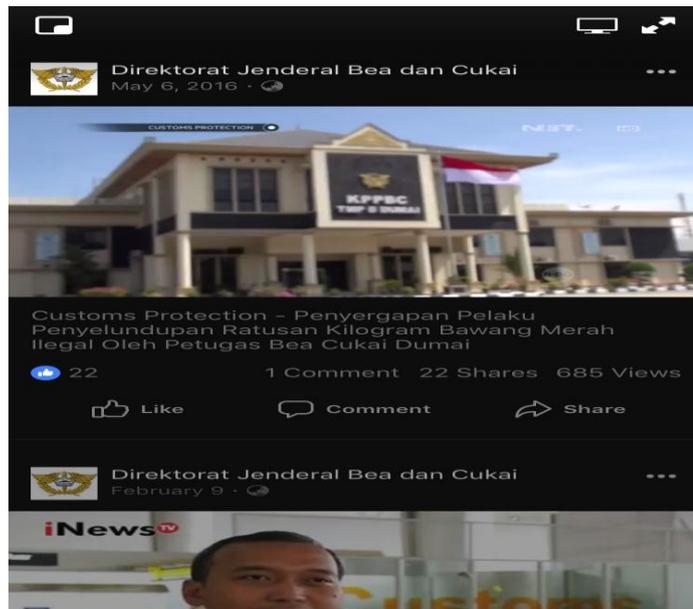


Beberapa foto di akun instagram



Halaman Facebook yang dikelola oleh Bea Cukai Dumai





Video yang diupload di Facebook Bea Cukai Dumai

FOTO-FOTO SAAT MENGAMBIL DATA MELALUI WAWANCARA







UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Pendidikan Bahasa Inggris (S1),
Program Studi Hubungan Internasional (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2)

Tanggal : 10 Juli 2017
Nomor : 619 / Dek / 70/Div.Um.RT /VII / 2017
Hal : Permohonan Ijin Pengambilan Data untuk Skripsi

Kepada Yth.

Kepala Kantor dan Staf Bea Cukai
Dumai

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Swasta dan Lembaga maupun individu. Selanjutnya kami mohon ijin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

Nama : **JOVAN TORNADO**
Nomor Mahasiswa : **10321005**
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIC DI DIRJEN DIREKTORAT BEA DAN CUKAI DUMAI**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr..Wb

Dekan,

Dr. rer. nat. Arief Fadmie, S.Psi., MA., Psikolog



Dosen Pembimbing,

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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC RIAU DAN SUMATERA BARAT
KPPBC TIPE MADYA PABEAN B DUMAI

JALANDATUK LAKSAMANA NO.1, KOTAK POS5DUMAI28814
TELEPON(0765) 31168, 31174, 31296, FAKSIMILI(0765) 32158, SITUS: bcdumai.beacukai.go.id

Nomor : S-815/WBC.03/KPP.MP.02/2017
Sifat : Segera
Hal : Tanggapan Permohonan Izin Pengambilan Data Untuk Skripsi

6 Juli 2017

Yth. Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia
Jl.Kaliurang KM 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584

Sehubungan dengan Surat Dosen Pembimbing Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Nomor 619/Dek/70/Div.Um.Rt/VII/2017 tanggal 10 Juli 2017 Hal Permohonan Ijin Pengambilan Data Untuk Skripsi, bersama ini disampaikan sebagai berikut:

1. Bahwa kami menerima permohonan izin Pengambilan Data Untuk Skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia atas nama:
Nama : JOVAN TORNADO
Nomor Mahasiswa : 10321005;
2. Terkait judul yang saudara ajukan yaitu "*Implementasi Peran Relations Dalam Komunikasi Pelayanan Publik Di Dirjen Direktorat Bea dan Cukai Dumai*"; dapat kami sampaikan bahwa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan, sedangkan instansi kami adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai merupakan unit eselon III di bawah Kementerian Keuangan;
3. Kami mengharapkan.saudara memperbaiki judul skripsi yang diajukan;
4. Data yang dikumpulkan untuk skripsi tersebut semata – mata akan dipergunakan untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan digunakan untuk keperluan lain yang merugikan Direktorat Jendral Bea dan Cukai.

Demikian kami sampaikan atas pengertian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Plh.Kepala Kantor,



Ahmad Husin

NIP19611030 198303 1 002



DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC RIAU
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B DUMAI

SURAT KETERANGAN

Nomor : KET- 014/WBC.03/KPP.MP.0201/2018

Menerangkan bahwa :

Nama : Jovan Tornado
Tempat / Tanggal Lahir : Meral Karimun / 18 Juni 1991
NIM : 10321005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Asal : Universitas Islam Indonesia

Telah Menyelesaikan

“ PENELITIAN SKRIPSI “

Yang diselenggarakan mulai tanggal 10 Juli 2017 sampai dengan tanggal 20 Agustus 2017 di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai dengan **SANGAT BAIK.**

Dumai, 13 Maret 2018
Kepala Kantor

Adhang Noegroho Adhi
NIP. 19711120 199201 1 002



Transkrip Wawancara 1

Nama : Alfikri Muttahid

Jabatan : Anggota Pelayanan Informasi

Tanggal : 7 Agustus 2017

1. Saat ini public relations bea cukai sedang melakukan pelayanan public, bisa di jelaskan apa yang melatar belakangi hal itu ?

Jawab : ya kalo latar belakangnya kalo ada peraturan itu surat, surat edaran dirjen bea cukai nomor 22 tahun 2013 tentang penyelenggaraan kegiatan kehumasan dan penyuluhan gitu dilingkungan direktorat bea cukai gitu disitu jelaslah nanti dijelaskan bagaimana fungsi public relations di bea cukai ini sebenarnya jelas gitu disana tata caranya semuanya udah jelas kok di sei 22 2013.

2. Bagaimana proses pelayanan public itu berjalan pak ?

Jawab : berjalan ya, ada 2 sih kita yang sosialisasi terus ada customer atau pelayanan informasi dibawah gitu.

3. Terus bisa dijelaskan unsur-unsur apa saja yang dilakukan public relations dalam pelayanan public ?

Jawab : unsure-unsurnya medianya ya (ya) medianya ya bisa berbentuk sosialisasi tadi atau di instagram, media sosial atau kita langsung ketempatnya kayak sosialisasi rokok illegal ketempat-tempatnya langsung rokok illegal kayak warung-warung gitu.

4. Dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan public siapa saja yang menjadi sasarannya ?

Jawab : yang pertama utama pengguna jasa yang berkomunikasi langsung dengan bea cukai kan pona jasa yang mengumpulkan jasa kepebeanaanlah gitu, juga kita juga menggandeng masyarakat lain kayak anak-anak sekolah yang awam, masih awam tentang bea cukai atau penjual rokok diwarung soalnya kan rokok tu termasuk dalam pengawasan beadan cukai jadi orang-orang tu jual rokok di warung tu juga termasuk sasaran kita dan terakhir lapisan trakhir masyarakat lah gitu.

5. Apakah ada hambatan saat proses pelayanan public itu berjalan ?
6. Apa saja hambatannya?

Jawab : ya hambatannya di personil sih, personil kita kan dipilih cuman 3-4 lah jadi kalau dengan dumai yang notabennya kota yang sangat luas dan juga wilayah pengawasan bea cukai juga luas sampai ke dupat sampai ke duri kan kalo personil public relations cuma 4 orang gitu istilahnya kurang gitu. (jawaban no 5&6 digabung)

7. Apa saja prasarana dan sarana yang digunakan public relations untuk komunikasi pelayanan public di bea cukai dumai ?

Jawab : kami punya layanan computer layanan informasi dibawah di fondes yang bisa diakses sama pengguna jasa dan orang-orang yang datang di bea cukai dumai, terus juga punya monitor yang brisi tentang peraturan, SOP kami juga publikasi SOP-SOP di dinding-dinding kantor juga, jadi orang-orang juga bisa membacanya terus kami juga dalam bentuk banner di tenda penumpang kan ada benner gitu kan bagaimana pelayanan orang hmm penumpang terus juga dalam disosial juga ada instagram dan web bea cukai dumai.

8. Apa saja informasi yang diberikan kepada public oleh public relations di bea cukai dumai ?

Jawab : ya biasanya peraturan ya kalo peraturan yang melibatkan orang banyak gitu kayak peraturan masuknya barang penumpang gitu kan itu wajib diberikan benner gitu terus kayak peraturan-peraturan baru bisanya peraturan itu kan berubah tiap ada hmm sering berubah kan ya gitu kan, jadi setiap ada peraturan baru kami undang pengguna jasa kesini terus melakukan sosialisasi gitu.

9. Apa saja bentuk pelayanan yang di berikan kepada public oleh public relations di bea cukai dumai ?

Jawab : ya kami menyediakan loket dibawah, loket itu dinamakan loket layanan informasi jadi jika ada pengguna jasa yang ingin bertanya atau mengalami kendala dalam kegiatannya atau baru masuk baru pengen masuk ke dunia kepebeanan gitu kan nah jadi kami menyediakan loket disana jadi kita konsultasi lah bebas gitu (komplen gitu), ya tentu-tentu.

10. Apa saja macam-macam keperluan public datang ke public relations di bea cukai dumai ?

Jawab : sebagian besar sih tentang registrasi kepebeanan gimana cara import bagaimana cara eksport missal pak ini kita udah punya perusahaan mau eksport ini bagaimana caranya pak supaya kami bisa terdaftar gitu, jadi kami arahkan lah gitu caranya gini.

11. Bagaimana cara public relations dalam menindak lanjuti keperluan public tersebut ?

Jawab : ya karna sebagian besar registrasi kepabeanan kan, jadi registrasi kepebeanan bea cukai kan langsung ke pusat jadi kita arahkan jadi kalo juga pertanyaan yang lain nih kalo petugas public relationsnya saya katakan personilnya dikit tadi gak mampu jawab dilemparlah ka seksi lain gitu hmm pada seksi yang berhubungan dengan apa yang ingin ditanyakan gitu.

12. Apakah public relations di bea cukai dumai sering menerima pengaduan, keluhan atau pun komplek dari public ?

Jawab : hmm sih tapi kalo pengaduan tu lebih cenderung ke seksi lain sih ada seksi yang mengurus, biasa lah penyuluhannya nanti kalo ada pengaduan tu biasanya kan pengaduan tu sehubungannya dengan kalo yang salahnya orang kantor ya orang sini ya jadi ada seksi sendiri lah yang mengurus pengaduan.

13. Adakah public yang menyatakan pengaduan bukan menjadi urusan pihak public relations di bea cukai dumai ?

Jawab : belum ada

14. Sampai sejauh mana public relations bea cukai dumai berperan dalam memberikan pelayanan public?

Jawab : sejauh mananya mencakupan wilayahnya atau mananya, ooh itu ya tadi lingkungannya yang dekat dulu pona jasa terus orang-orang yang awam terus masyarakat luar lapisan-lapisannya lah gitu.

15. Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidak berhasilan public relations bea cukai dumai dalam menyampaikan informasi pengguna jasa atau masyarakat?

Jawab : hmm faktornya pak, faktornya apa ya kalau keberhasilan yang mana si, nomor 15 oiya, tidak keberhasilan itu faktornya, dalam menyampaikan informasi misalkan ini pak misalkan kita nyampaikan ke penjual rokok kalo rokok misalnya gak ada bea cukainya gak boleh dijual nah itu gimana caranya memberi arahan biar mereka ngerti gitu, hmm apakah diberikan penyuluhan apa gimana, biasanya ada penyuluhan pak, ada penyuluhan itu dalam bentuk suplay rokok aja atau narkoba atau gimana pak, kalau rokok narkoba gak lah tapi kalau bahaya narkoba kiriman dari luar itu ada kalau rokok ya pasti sering gitu rutinlah. Itu faktor tadi kalo masalah disini kan apa personilnya gitu, klo personil

kurang dengan nilai kita yang besar itulah tak melingkupi semuanya. Juga klo kita kesekolah-sekolah gak semua sekolah gitu kan kita datang maksudnya gitu.

Transkrip Wawancara 2

Nama : Sis Martoyo

Jabatan : Kepala Subbagian Layanan Informasi

Tanggal : 2 Agustus 2017

1. Saat ini public relations bea cukai sedang melakukan pelayanan publik, bisa dijelaskan apa yang melatarbelakangi hal itu?

Jawab : sebenarnya gini sih saya kasih gambaran sebentar ya, dulu sebelum ini tentang perubahan ininya.. apa teknologi kantor yang dulu tadinya hanya cuman kantor pelayanan aja, sekarang menjadi kantor modern dimana maksudnya kalo di kami istilahnya pr (public relations) disini yang terkait dengan pr adalah ada seksi tersendiri melayani itu seksi penyuluhan dan pelayanan informasi tadi. Sebelum menjadi kantor modern hmm dulunya tidak ada namanya seksi penyuluhan pelayanan informasi semuanya ditangani sama bagian umum untuk itu mengikuti perkembangan zaman dimana kantor yang tadinya hanya pelayanan sekarang maksudnya memberikan pelayanan yang lebih gitu kan, makannya sejak tahun 2017 kalo gak salah berubahlah terjadi perubahan teknologi kantor yang tadinya hanya kantor pelayanan biasa menjadi kantor pengawasan dan pelayanan modern dimana di terapkan apa namanya.. memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat nah seperti itu.

2. Bagaimana proses pelayanan public itu berjalan?

Jawab : kalo di bea cukai hmm dalam hal ini kurangnya seksi penyuluhan dan pelayanan informasi kami mempunyai standar operasional prosedur (SOP) jadi sesuai fungsinya dalam menjalankan tugas PLI melaksanakan tugas sosialisasi, konsultasi di bidang peraturan kepabeanan bea cukai.

3. Bisa dijelaskan unsur-unsur apa saja yang dilakukan PR dalam pelayanan public?

Jawab : untuk seksi pelayanan informasi yang pasti kami butuh SDM yang memadai ya dalam artian yang pasti dia mempunyai wawasan yang luas pasti menguasai paling tidak menguasai peraturan-peraturan lama **peraturan** baru kepabeanan bea cukai yang pertama itu, kemudian harus ada sarana dan **prasarana** yang memadai juga karna bisa membantu pemudah lapangan pekerjaan si petugas pegawaiian itulah, kemudian yang ketiga

mungkin karna adanya permintaan informasi dari pengguna jasa ya kan sehingga apa namanya hmm bisa kita bisa memberikan informasi sesuai apa yang dimintakan pengguna jasa.

4. Dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan public siapa saja yang menjadi sasarannya?

Jawab : kalo dikantor pengawasan dan pelayanan public kepabeanan pengguna jasanya atau stakeholdernya gitu ya kita Cuma pengguna jasa aja dalam hal ini ada importir, ada pelayaran sama PJK paling itu aja yang melakukan ekspor impor di bea cukai dumai ini aja sih. PJK (pengusaha jasa kepabeanan ya pengusaha pada jasa dan pengawasan) pihak ketiganya biasanya, pihak ketiga antara bea cukai sama importir apa ya plantara gitu.

5. Apakah ada hambatan saat proses komunikasi pelayanan public itu berjalan?

Jawab : kalo hambatan selama ini saya rasa belum ada ya, gak ada gak ada hambatannya.

6. Apa saja hambatannya?

Jawab : karna gak ada hambatannya jadi nomer 6 gak di jawab oleh pihak yang diwawancarai

7. Apa saja sarana dan prasarana yang digunakan oleh PR untuk komunikasi pelayanan public di bea cukai dumai?

Jawab : kalo fungsi kami adalah melakukan penyuluhan terus publikasi pelayanan informasi pada pengguna jasa yang pasti kami butuh aula atau semacam tempatlah jadi kalau kantor kami kebetulan ada aula berarti untuk kegiatan sosialisasi biasanya kami ditempatkan di aula, kemudian kami juga punya tempat tersendiri untuk bagian konsultasi sehingga pengguna jasa atau masyarakat umum pada saat membutuhkan informasi ke kita langsung bertemu di situ punya tempat loketnya sendiri sendiri di situ. Terus kemudian untuk kegiatan yang publikasi sifatnya kami punya ada website kita terus kita juga menggunakan media facebook atau instagram ya untuk memberikan kegiatan-kegiatan yang perlu kita beritakan ke masyarakat umum itu aja sih.

Lanjutan improf Apa ada kritik dan saran di media sosial pak?

Jawab : selama ini sebenarnya banyak pertanyaan cuman selama ini bisa kita selesaikan dengan baik ajasih jadi komunikasi antara kami dengan si pengguna jasa atau siapa namanya.. masyarakat umum memakai media sosial kita selesaikan dengan baik sih.

8. Apa saja informasi yang di berikan kepada public oleh PR di bea cukai dumai?

Jawab : banyak..hmm salah satunya gini jadi yang kami rutin berikan kepada pengguna jasa kebetulan kan disini kan hmm ininya hanya pengguna jasa ya melayani disini yang tadi saya sampaikan ada importir eksportir ada agen pelayaran jadi setiap kali ada peraturan atau ketentuan baru yang dibidang kepabeanan bea cukai kami panggil atau undang mereka untuk melakukan sosialisasi, kemudian kalo kepada masyarakat umum biasanya juga hmm mereka yang butuh informasi mereka langsung datang ke kita saat itu juga yang saya sebutkan tadi itu saya punya apa hmm progress layanan informasi gitu.

9. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada public oleh pihak PR di bea cukai dumai?

Jawab : ya yang tadi saya katakan hmm pelayanan kami karna kami disini sebagai humasnya jadi seksi pelayanan informasi kami memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa tentang peraturan-peraturan baru, peraturan lama yang perlu diketahui gitu ya pertama itu sosialisasi terus kemudian hmm kami melakukan konsultasi langsung juga ya dari pengguna jasa atau masyarakat umum yang ingin mengetahui gitu yaa... bagaimana caranya eksplor impor masyarakat umum yang datang langsung ke kami gitu kemudian kami melakukan ke customer juga kemudian ke perusahaan yang mendapatkan fasilitas kawasan berikat ya jadi mungkin ada beberapa itu ada sosialisasi, ada konsultasi ada fasilitas personal juga yang dimaksud dengan kawasan berikat itu ya kan perusahaan dimana dia hmm mendapatkan fasilitas kemudahan baik dia bahan bakunya maupun barang modalnya dimana dia didalam publicnya hanya melakukan kegiatan proses produksi yang tujuan utamanya adalah pihak eksplor, barang-barang yang diproduksi disitudia tujuan akhirnya untuk di eksplor.

Perusahaan-perusahaan yang ada di dumai untuk tahun 2017 kalo gak salah ada 18 perusahaan yang berstatus kawasan berikat diantaranya ada PT. Wilmart Bakti Indonesia kemudian PT. IBP, kemudian ada Kadelta Dumai kemudian ada Naga Mars juga terus apalagi ya masih banyak si ada 18, PAH yang disimpang bengkau juga ada ifomas.

10. Apa saja macam-macam keperluan public datang ke bagian PR di bea cukai dumai?

Jawab : kalo pengguna jasa disini selain melakukan penyelesaian dokumen kepabeanan gitu ya ada orang masyarakat umum yang idtilahnya datang kemari ke kantor kita sehingga kita mesti turun tangan karna kita sebagai humasnya memberikan informasi

biasanya yang mereka tanyakan adalah bagaimana registrasi untuk mendapatkan melakukan kegiatan eksplor impor di kota Dumai biasanya itu.

11. Bagaimana cara PR dalam menindaklanjuti keperluan publik?

Jawab : yang datang seperti saya sudah katakan tadi kami punya fondes layanan informasi yang dibawah, jadi kalau ada pengguna jasa atau masyarakat umum yang membutuhkan informasi kami ajak duduk diditu kami ajak komunikasi langsung bertatap muka ya kami menjelaskan memberikan apa yang sesuai mereka tanyakan.

12. Apakah PR bea cukai Dumai sering menerima pengaduan, keluhan, ataupun complain dari publik?

Jawab : kebetulan kembali lagi bahwa begitu kantor bea cukai Dumai berubah menjadi kantor modern hmm ada unit atau seksi di kantor bea cukai ini ada 2 unit seksi yang baru yaitu seksi penyuluhan dan layanan informasi sebagai humasnya kemudian ada seksi kepatuhan internal dimana dia tugasnya yaitu menerima pengaduan, keluhan atau complain dari pengguna jasa atau masyarakat umum, jadi bukan bagian humas yang menangani pengaduan, keluhan maupun complain.

13. Adakah publik yang menyatakan pengaduan bukan menjadi utusan pihak PR di bea cukai Dumai?

Jawab : seandainya pun ada tetap kita terima tapi kita tetap kasih kita arahkan kepada seksi atau unit atau unit yang terkait yang tadi.

14. Sampai sejauh mana PR bea cukai Dumai berperan dalam memberikan pelayanan publik?

Jawab : kita memberikan pelayanan sepanjang si pengguna jasa atau masyarakat umum yang membutuhkan informasi terkait dalam peraturan kepabeanan, tidak ada keterkaitannya dengan kegiatan eksplor dan impor.

15. Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan PR bea cukai Dumai dalam menyampaikan informasi?

Jawab : pasti ada ya, kembali yang pertama bahwa kantor yang sangat mempengaruhi keberhasilan maupun yang ketidakberhasilan tergantung dari SDM jadi katakanlah kalau SDM penyuluhan dan layanan informasi kurang mengetahui peraturan atau belum menguasai peraturan pada saat si pengguna jasa atau masyarakat umum menanyakan bagaimana caranya eksplor atau segala macamnya, kemudian kami bantu biar pada saat

sosialisasi ataupun publikasi berita ada tim kecil sehingga kegiatan tersebut berjalan lancar karena tim yang solid.

Transkrip Wawancara 3

Nama : Amiroel Fachri

Jabatan : Anggota Pelayanan Informasi

Tanggal : 2 Agustus 2017

1. Saat ini public relations bea cukai sedang melakukan pelayanan publik, bisa dijelaskan apa yang melatarbelakangi hal itu?

Jawab : hmm jadi kan di kementerian keuangan ini ada PMKnya yaitu PMK 2,3,4 yaitu untuk mengatur struktur organisasi nah dijelaskan lagi ke direktorat bea dan cukai jadi salah satu struktur organisasi bea dan cukai itu namanya PLI (Pelayanan atau Penyuluhan Informasi) nah disitu sudah dijelaskan tugas dan fungsinya hanya itu saja yang melatarbelakangi sebagai pelayanan publik dari PMKnya itu humasnya ke masyarakat atau bisa dibilang penyambungnyalah atau humasnya lah ke masyarakat.

2. Bagaimana proses pelayanan publik itu berjalan?

Jawab : kalo pelayanan publiknya berjalan itu ya bisa dua arah ya bisa dari masyarakat meminta pelayanan publik meminta konsultasi kepada kita atau kita bisa kasih sosialisasi tentang ketentuan-ketentuan bea cukai yang ada dan terbaru.

3. Bisa dijelaskan unsur-unsur apa saja yang dilakukan PR dalam pelayanan publik?

Jawab : unsur-unsurnya banyak ya bisa jadi kita penyuluhan bisa sosialisasi bisa jadi konsultasi yang terkait bea cukai.

4. Dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan publik siapa saja yang menjadi sasarannya?

Jawab : kalo dalam komunikasi pelayanan publik sasarannya ya tergantung ya bisa tergantung apa saja tergantung kegiatannya bisa jadi perusahaan bisa jadi ke masyarakat umum tergantung apa yang ingin kita sosialisasikan dan konsultasikan tergantung dari kegiatannya masing-masing punya sasaran masing-masing gitu.

5. Apakah ada hambatan saat proses komunikasi pelayanan publik itu berjalan?

Jswab : kalo hambatan pasti ada ya bisa jadi dalam artian bisa dari bahasa, budaya yang masih kita belum mengerti apalagi kita ditempatkan dimana saja gitu kan itu hambatan yang natural pasti ada di **setiap** komunikasi dalam penyampaian biasalah itu.

6. Apa saja hambatannya?

Jawab : dijawab jadi satu dengan nomor 5.

7. Apa saja prasarana dan sarana yang digunakan oleh PR untuk komunikasi pelayanan publik di bea cukai dumai?

Jawab : banyak salah satunya yang pertama kita punya ruangan untuk konsultasi ruang pengaduan itu di bawah di kantor kita jadi bisa menanya langsung disana. Nanti kita layani, yang kedua kita punya facebook, instagram dan website kita bisa ngasih tau apa aja kegiatan yang telah kita lakukan disana bisa beri masukan dan bisa kita tangani.

8. Apa saja informasi yang diberikan kepada publik oleh PR di bea cukai dumai?

Jawab : yang kita berikan satu pertama kegiatan apa saja yang telah kita lakukan dua kita masih bisa beri peraturan-peraturan SOP yang terkini tentang bea cukai seperti itu.

9. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pihak PR di bea cukai dumai?

Jawab : ya kita bisa memberikan apa ya sosialisasi kita berkunjung bisa memberikan apa ya kita berkunjung-kunjung ke berbagai tempat yang kita kira itu membutuhkan kita untuk memberitahu informasi tentang bea cukai.

10. Apa saja macam-macam keperluan publik datang kebagian PR di bea cukai dumai?

Jawab : apapun keperluannya mungkin kita tampung nanti kita arahkan kemana gitu itu nanti butuhnya gitu, jadi misalkan apapun masyarakat umum ataupun pengguna jasa atau perusahaan kita bisa tampung disini nanti kira arahkan ke pihak seksi-seksi terkait itu, jadi kita bisa terima apapun yang mereka tanyakan dan mereka butuhkan ke kita nanti kita arahkan ke seksi masing-masing.

11. Bagaimana cara PR dalam menindaklanjuti keperluan publik tersebut?

Jawab : hmm ya kalau misal itu berhubungan dengan peraturan dan hmm maksudnya dalam artian hal-hal yang itu sifatnya bersifat umum dan bisa kita ketahui langsung itu kita langsung berikan penjelasannya, namun kalau sudah memasuki tahap dokumen rahasia atau apapun itu berarti kita tidak bisa memberikan, jadi bisa meminta mereka tu bisa meminta ~~datanya~~ **datanya** tersebut kepada kita gitu nanti kita tindaklanjuti ke pejabat atau atasan **kita** gitu, nah kalau semisal ada yang bisa

konsultasi gitu mungkin kita bisa arahkan ke seksi yang terkait atau yang tergantung kebutuhan mereka gitu, kita bisa ngajuin berbagai cara lah gitu seperti itu.

12. Apakah PR di bea cukai dumai sering menerima pengaduan, keluhan ataupun complain dari publik?

Jawab : kalau selama ini selama yang saya masuk kesini kalau untuk pengaduan atau komplek itu jarang lebih banyak ke pertanyaan gitu kalau komplek saya belum, secara pribadi belum menerima tapi kalau untuk pertanyaan sering.

13. Adakah publik yang menyatakan pengaduan bukan menjadi utusan pihak PR di bea cukai dumai?

Jawab : oo ada hmm ada itu mungkin mereka itu mungkin salah, salah apa yaa, salah instansi waktu itu saya masih hmm waktu itu lupa teman saya menerima waktu itu saya menerima pengaduan itu maksudnya nah saya ada disitu saya menemani itu emang sebenarnya bukan ke pihak kita tapi itu pihak instansi lain jadi kalo ada seperti itu ya kita menjelaskan kepada hmm pihak tersebut bahwa itu bukan kewenangan kita, jadi bisa ke pihak yang terkait gitu.

14. Sampai sejauh mana PR bea cukai dumai berperan dalam memberikan pelayanan publik?

Jawab : hmm sampai dalam batas bahwa itu hal-hal yang bisa di yang bisa apa ya, yang bisa di perbolehkan untuk memberikan oleh umum gitu, kalau udah berhubungan dengan data rahasia dan data perusahaan-perusahaan atau apapun itu bisa minta pengajuan secara resmi ke pihak kita, nanti kita kasih ke atasan atau pejabat yang disini.

15. Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan PR bea cukai dumai dalam menyampaikan informasi?

Jawab : ada-ada faktornya, faktornya apakah ya pertama rencana kerjanya apa rencana kerjanya sudah baik atau belum dan mensosialisasikan informasi yang ingin kita berikan ya pencapaiannya bisa dilihat dari kemampuan masyarakat apakah mengetahui tentang bea cukai atau tidak gitu dan ya kalau tidak berhasil mungkin rencananya kurang atau keplaksanaannya kurang gitu dan dalam melayaninya pun melayani pengguna jasa atau melayani masyarakat yang mengetahui tentang bea cukai kita harus berkomunikasi dengan baik gitu, jadi kita harus punya komunikasi

yang baik supaya apa yang informasi yang ingin kita sampaikan itu berhasil dan bisa diterima dengan baik.

Pertanyaan Wawancara Tambahan

Alfikri. Muttahid

1. Apa saja kelemahan yang dimiliki oleh kantor bea dan cukai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

Jawab : ya, begini jadi di dalam lingkup kantor bea dan cukai yang pertama dari segi komunikasi pegawai yang bekerja di kantor bea dan cukai Dumai berasal dari Jawa yang ditugaskan di Dumai, sehingga sering mengalami kesalahpahaman dalam segi komunikasi, contohnya karena masyarakat Dumai menggunakan bahasa Minang dan Melayu.

2. Apa peluang (kira-kira yang masih bisa ditingkatkan) yang dimiliki oleh kantor bea dan cukai dalam memberikan pelayanan masyarakat ?

Jawab : kalau peluang sih bisa ditingkatkan misalnya di media sosial Instagram itu informasi yang ada harus segera kita update di media sosial karena ini berhubungan dengan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga kita selalu ya tiap tahun melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang tujuannya supaya masyarakat tidak menyalahi aturan dari bea cukai seperti cukai rokok dll.

3. Apa saja yang menjadi ancaman yang dapat mengancam keberlangsungan pelayanan publik oleh kantor bea dan cukai ?

Jawab : ancamannya adalah masyarakat yang tidak mentaati aturan bea dan cukai seperti kasus yang pernah kami temukan menyelundupkan rokok ilegal dan minuman keras.