

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sejak virus COVID-19 merebak di Indonesia, terjadi beberapa perubahan gaya hidup pada masyarakat. Virus yang menyerang pernapasan ini mengharuskan masyarakat untuk melakukan tindakan-tindakan pencegahan penularan. Hal ini dilakukan dengan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB), yaitu memakai masker, jaga jarak, hingga cuci tangan (Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2021).

Tidak hanya itu, pemerintah juga menetapkan peraturan-peraturan tertentu agar mengurangi angka yang terpapar virus COVID-19, misalnya seperti rajin berolahraga dan berjemur, menjauhi kerumunan, melakukan kegiatan di rumah dan pembatasan fasilitas umum (BBC Indonesia, 2020).

Mengingat virus COVID-19 merupakan sebuah pandemi global, maka pemerintah juga menerapkan kebijakan larangan perjalanan ke luar negeri. Kementerian Luar Negeri Indonesia membuat larangan terhadap negara-negara tertentu untuk masuk ke Indonesia, baik tiba maupun hanya transit (Kompas, 2020). Bahkan, hingga Januari lalu, pemerintah Indonesia akan menutup pintu masuk Warga Negara Asing ke Indonesia mulai 1 Januari 2021, namun kedatangan WNA per tanggal 28 - 31 Desember masih diperbolehkan dengan aturan ketat (CNN Indonesia, 2020). Meski demikian, Kemenlu tetap memperbolehkan WNI untuk

pulang ke Indonesia, merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 pasal 14 tentang Keimigrasian (CNN Indonesia, 2020).

Upaya ini terus dilakukan pemerintah untuk mencegah penularan virus SARS CoV-2 varian baru B117 yang lebih mudah menular. Terlepas dari aturan-aturan tersebut, WNA diperkenankan masuk ke Indonesia dengan catatan wajib memiliki izin tinggal diplomatik dan tinggal dinas, dan kartu izin tinggal terbatas serta kartu izin tinggal tetap dengan pertimbangan secara tertulis dari Kementerian/Lembaga (CNBC Indonesia, 2021).

Mengingat adanya peraturan-peraturan tersebut yang terus berubah sesuai kondisi penyebaran virus, tentunya Direktorat Jenderal Imigrasi memegang peranan penting dalam mengatur pengawasan keluar masuknya WNA maupun WNI ke luar dan dalam negeri. Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan instansi pemerintah yang bertugas melakukan pengawasan terhadap orang-orang yang masuk dan ke luar Indonesia serta mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Imigrasi sesuai ketentuan Undang Undang Dasar. Petugas Imigrasi umumnya dijumpai di bandara, pelabuhan dan wilayah perbatasan negara Indonesia.

Direktorat Jenderal Imigrasi secara aktif terus mengatur pembatasan perjalanan tersebut, misalnya saja dengan munculnya Surat Edaran Nomor Imi-Gr.01.01-2325 Tahun 2020 Tentang Pelarangan Sementara Orang Asing Masuk Wilayah Negara Republik Indonesia (Putra, 2020).



Gambar 1.1 Penjelasan Pembatasan Perjalanan bagi Orang Asing  
 Sumber: Imigrasi.go.id, 2020

Selain mengubah kebijakan keimigrasian mengenai pembatasan perjalanan bagi warga negara asing, COVID-19 juga tentunya menyebabkan lini pekerjaan dalam keimigrasian terhenti sementara. Mengingat imigrasi merupakan salah satu instansi pelayanan publik, maka dalam menghadapi hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi menginisiasi layanan *online* dan meniadakan pelayanan sementara guna tetap dapat melayani masyarakat tetapi juga dapat melakukan upaya penyebaran COVID-19 (Putra, 2020).

Pembatasan dan perpindahan pelayanan publik menjadi layanan online telah dilakukan sejak pemerintah mengumumkan adanya peraturan *Work From Home* bagi para pekerja, yakni Maret 2020 (Andhika, 2020). Pembatasan pelayanan publik ini juga diatur melalui Direktur Jenderal Imigrasi yang mengeluarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Penyebaran COVID-19 (Putra, 2020). Dengan menjalankan keputusan pemerintahan, Imigrasi tetap menjalankan

prosedur kesehatan di berbagai bidang keimigrasian serta tetap mengikuti protokol kesehatan dari WHO tentang pencegahan penyebaran COVID-19. Seiring berjalannya waktu pada bulan Maret sampai Mei 2020 berlalu, pemerintah menetapkan kebijakan kenormalan baru. Dengan menerapkan protokol kesehatan di berbagai tempat seperti objek wisata, kantor, transportasi, dan fasilitas umum masyarakat tetap dapat menjalankan aktivitas.

Dalam rangka tetap melayani masyarakat dengan efektif dan maksimal, Direktorat Jenderal Imigrasi menginisiasi sebuah program baru, yakni *Eazy Passport*. *Eazy Passport* merupakan produk inovasi sejak Juli 2020 yang memberikan layanan paspor di luar kantor Imigrasi dengan memakai mobil layanan paspor (Kanimbatam, 2020). Atau secara lebih detil dijelaskan bahwa *Eazy Passport* merupakan program yang dibentuk Imigrasi menggunakan mobil layanan paspor di luar kantor menuju lokasi pemohon. (Imigrasi.go.id, 2020). *Eazy Passport* dapat dilakukan kepada instansi pemerintah, perusahaan, institusi pendidikan, komunitas/organisasi, dan kompleks perumahan. Persyaratan yang diperlukan hanya dengan mengkollektifkan dengan minimal pemohon sebanyak 50 orang dari sebuah instansi/perusahaan melalui surat permohonan dari pimpinan atau perwakilan (Imigrasi.go.id 2020).



Gambar 1.2 Pelayanan Eazy Passport  
Sumber: Imigrasi.go.id, 2020

Salah satu contoh pelayanan *Eazy Passport* pada gambar 1.1.2 yang menunjukkan seseorang dari sebuah komunitas di daerah Jawa Timur. Dengan mengikuti protokol kesehatan, para pegawai Imigrasi menjalankan tugasnya selalu tetap menggunakan masker agar proses permohonan paspor tetap berjalan dengan baik.

Dalam menginformasikan program tersebut kepada masyarakat, Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi mengambil peran penting. Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi itu sendiri memiliki beberapa sub-bagian, yakni Bagian Program dan Pelaporan, Bagian Kepegawaian, Bagian Keuangan, Bagian Pengelolaan BMN dan Layanan Pengadaan, serta Bagian Humas dan Umum. Melalui kesempatan magang di Direktorat Jenderal Imigrasi, pemagang berfokus pada sub-bagian Hubungan Masyarakat, khususnya pada program *Eazy Passport*.

Pada bagian Hubungan Masyarakat, pemegang melakukan beberapa pekerjaan seperti melakukan aktivitas-aktivitas *public relations*, misalnya melalui media seperti *website, Instagram, YouTube, Twitter, Tiktok, dan Facebook*. Namun, untuk media sosial TikTok itu sendiri, baru saja digunakan pada Januari 2021 lalu. Penggunaan ini didasari oleh media sosial Tiktok yang akhir-akhir ini sedang ramai dibicarakan dan digunakan oleh masyarakat Indonesia, terutama anak muda, sehingga bagian Hubungan Masyarakat mencoba untuk ikut aktif melalui media sosial TikTok untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas lagi. Seluruh program dan kegiatan melalui berbagai media sosial tersebut akan dikemas berupa informasi dan dipublikasikan kepada masyarakat.

## **1.2 Tujuan Magang**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi tujuan dari pemegang ialah sebagai berikut:

1. Mempelajari aktivitas *public relations* dalam menginformasikan program *Eazy Passport*.
2. Mengetahui peranan bagian Hubungan Masyarakat pada Direktorat Jenderal Imigrasi dalam menginformasikan program *Eazy Passport*.
3. Mengimplementasikan aktivitas *public relations* melalui media sosial Direktorat Jenderal Imigrasi.

### 1.3 Ruang Lingkup & Batasan

Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki berbagai bagian salah satunya Sekertariat Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam konteks perusahaan, *public relations* seperti, *public affairs*, *corporate communications*, *public informations*, *corporate relations*, *corporate affairs*, atau nama apapun yang digunakan, pada dasarnya yang dijalankan adalah konsep dan fungsi dari Hubungan Masyarakat atau humas, baik dalam skala perusahaan besar ataupun kecil (Cutlip, Center, & Broom, 2006). Maka, *public relations* atau humas dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas atau fungsi manajemen untuk menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara sebuah lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik secara internal maupun eksternal (Assumpta, 2002).

Terkait dengan hal tersebut, pemegang di tempatkan di Bidang Humas dan Umum dan memiliki tugas untuk memonitoring akun *Instagram @ditjen\_imgirasi*. Tidak hanya itu, pemegang memiliki tanggung jawab PR atas seluruh kegiatan Humas seperti Kopdar Humas Direktorat Jenderal Imigrasi yang diadakan pada tanggal 3 November 2020 hingga 5 November 2020 sebagai tim dokumentasi dan mempublikasikannya, kemudian persiapan HUT Direktorat Jenderal Imigrasi yang akan diselenggarakan pada 27 Januari 2021.

Dalam kesempatan magang kali ini, pemegang ditempatkan di dalam bagian Hubungan Masyarakat dan difokuskan menangani akun sosial media *Instagram* bernama *@dirjen\_imgirasi*.

#### 1.4 Lokasi & Waktu Magang

Sesuai dengan aturan magang, pemegang melaksanakan kegiatan magang terhitung sejak 22 September 2020 - 1 Februari 2021, selama 8 jam kerja setiap harinya, dimulai pada pukul 09.00 - 17.00 WIB. Dikarenakan adanya pandemi COVID-19 dan adanya peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), maka kegiatan magang dilakukan dua cara, yakni bekerja di rumah (*Work From Home*) dan bekerja di kantor (*Work From Office*). Kegiatan magang bertempat pada Direktorat Jenderal Imigrasi, tepatnya di Sentra Mulia Jalan Haji R. Rasuna Said No Kav-6 RT 016/04 Kuningan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Ibukota Jakarta 12940. Pemegang juga dipandu langsung oleh Kepala Sub Bagian Direktorat Jenderal Imigrasi, yakni Achmad Nur Saleh.



Gambar 1.3 Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi  
Sumber: Detik.com, 2019