

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan, tak terkecuali pada suatu instansi pemerintahan. Salah satu tugas pokok dari instansi pemerintah yaitu untuk melayani publik atau masyarakat dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan pada bidang non pemerintah. Ketika melayani masyarakat yang beragam sering kali terjadi hambatan, salah satunya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa peran serta masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memecahkan masalah dan kebutuhan yang dirasakan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik. Maka dari itu komunikasi dengan publik adalah hal yang harus dilakukan. Melakukan komunikasi dengan masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi humas.

Humas atau *Public Relation* sendiri merupakan aktivitas lembaga Negara atau individu yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi. Menurut Harlow 1976:36, PR adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman kerja sama antara organisasi dan publiknya; melibatkan manajemen permasalahan dan isu; membantu manajemen untuk terus menginformasikan. Maka dari itu peran humas sangat berpengaruh bagi instansi pemerintahan untuk mengetahui opini publik terhadap pelayanan yang dirasakan, untuk dijadikan tolak ukur keberhasilan pelayanan.

Menurut Sumner 2014, Opini sendiri merupakan suatu pendapat seseorang terhadap suatu hal atau objek. Ditinjau dari ilmu sosiologi, opini publik diartikan sebagai kekuatan yang ada dalam masyarakat. Opini atau pendapat bisa juga dipahami sebagai jawaban atas pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi dalam situasi tertentu. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang baik atau tidak baik didalam suatu instansi, mereka cenderung akan mengeluarkan dan membagikan opininya. Opini tersebut dapat mempengaruhi kinerja pelayanan di sebuah instansi tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi membutuhkan suara atau opini – opini publik terhadap kinerja atau pelayanan yang mereka peroleh ketika menerima layanan. Tujuannya agar Kantor Imigrasi Sukabumi dapat mengukur keberhasilan pelayanan publik yang telah mereka berikan. Maka dari itu Kantor Imigrasi Sukabumi rutin melakukan penyebaran survei penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan layanan publik dan juga sebagai media komunikasi antar Instansi dan publik.

Tujuan dibuatnya Laporan Akhir ini untuk menjelaskan proses evaluasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Sukabumi berdasarkan survei opini publik terhadap pelayanan masyarakat melalui Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat membantu Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi meningkatkan pelayanan publik.

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah:

1. Apa penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ?
2. Bagaimana proses evaluasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan survei opini publik ?
3. Bagaimana hambatan dan solusi dalam proses evaluasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ?

### Tujuan

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini memiliki tujuan diantaranya:

1. Menjelaskan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Menjelaskan proses evaluasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan survei opini publik.
3. Menjelaskan hambatan dan solusi dalam proses evaluasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.

