

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I

KHUSUS TPI SURABAYA



Disusun Oleh:

Vannesiya Putri Prameswary

NRP. 1423022107

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2025

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I

KHUSUS TPI SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

Vannesiya Putri Prameswary

NRP. 1423022107

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vannesiya Putri Prameswary

NRP : 1423022107

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Kerja Praktik saya yang berjudul :

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 21 November 2025


Vannesiya Putri Prameswary
NRP. 1423022107

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA

Oleh:

Vannesiya Putri Prameswary

NRP. 1423022107

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Putra Aditya Lapalelo S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0731039501

Tanggal: 21 November 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Dr. Piusensius Yulius Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

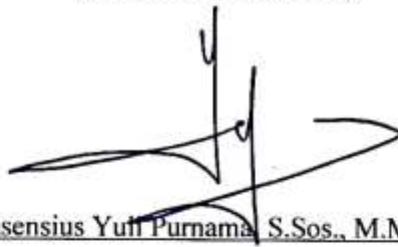
VANNESIYA PUTRI PRAMESWARY

NRP. 1423022107

TELAH DIUJI PADA SELASA, 18 NOVEMBER 2025 DAN DINYATAKAN

LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI,



Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

MENGETAHUI:

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Nama : Vannesiya Putri Prameswary

NRP. : 1423022107

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus : 2025

Dengan ini SETUJU Karya Ilmiah saya dengan judul:

**PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA.**

Untuk dipublikasi / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan SETUJU publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 November 2025



Vannesiya Putri Prameswary

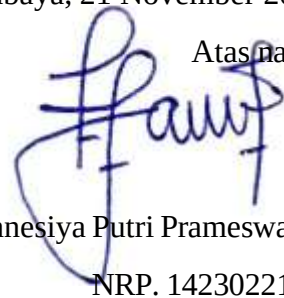
NRP. 1423022107

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti, yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah hidup. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga tersayang yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang, dosen pembimbing yang dengan tulus membimbing dan memberikan ilmu selama proses laporan kerja praktek ini, sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa mendukung serta memberikan kebersamaan yang berarti, dan almamater tercinta yang telah menjadi tempat belajar dan berkembang. Semoga laporan kerja praktik ini dapat menjadi wujud nyata dari usaha penulis dan membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 21 November 2025

Atas nama



Vannesiya Putri Prameswary

NRP. 1423022107

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul: Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Surabaya. Ini Sebagai Salah Satu Syarat Untuk menyelesaikan program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Laporan Kerja Praktik ini disusun dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang komunikasi.

Dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus, atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis diberi kesehatan, kekuatan, dan semangat dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moral, finansial serta doa yang tidak pernah putus, sehingga laporan kerja praktik ini dapat terselesaikan, terima kasih banyak karena telah selalu merayakan dan memperjuangkan segala lebih dan kurangnya penulis.
3. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya, yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama pelaksanaan kerja praktik.
4. Bapak adit sebagai dosen pembimbing yang membantu penulis dalam memperdalam perspektif, mempertajam pengalaman magang serta teori. Terima kasih banyak atas bantuan tenaga, pikiran, dan waktunya untuk bimbingan yang diberikan kepada penulis sehingga laporan kerja praktik ini dapat terselesaikan.

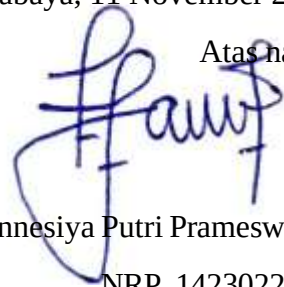
5. Keluarga dan teman-teman tersayang, yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, serta kebersamaan yang berarti.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan yang mungkin terjadi, baik dari segi isi maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Semoga laporan kerja praktik ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan, dan menjadi kontribusi kecil penulis untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan. Tuhan Yesus Memberkati

Surabaya, 11 November 2025

Atas nama



Vannesiya Putri Prameswary

NRP. 1423022107

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Bidang Kerja Praktik	3
I.3 Tujuan Kerja Praktik	3
I.4 Manfaat Kerja Praktik	4
I.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
I.4.2 Manfaat Praktis	4
I.5 Tinjauan Pustaka	4
I.5.1 Humas dalam Lembaga Pemerintahan.....	4
I.5.2 Pelayanan Publik.....	6
I.5.3 Strategi Komunikasi Meningkatkan Citra	7
I.5.4 Produksi Konten.....	8
BAB II.....	10
TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	10
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	10

II.1.1 Tempat Kerja Praktik.....	10
II.1.2 Sejarah Instansi.....	11
II.1.3 Struktur Instansi.....	12
II.2 Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik.....	12
II.3 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik	13
II.4 Hasil dan Temuan.....	23
II.4.1 Pengalaman menjadi duta pelayanan imigrasi.....	23
II.4.2 Dokumentasi kegiatan kantor Imigrasi.....	25
II.4.3 Menangani pengaduan masyarakat.....	27
II.4.4 Pengalaman mengelola website internal.....	30
II.4.5 Produksi Konten Media Sosial Instagram	30
BAB III	37
PEMBAHASAN.....	37
III.1 Peran Humas pada Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Surabaya	37
III.2 Penerapan Fungsi Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi.	45
III.3 Penerapan strategi ”PENCILS” Humas	53
III.4 Humas dalam Produksi Konten Imigrasi	67
III.4.1 Tahap Pra-produksi.	67
III.4.2 Tahap Produksi.....	69
III.4.3 Tahap Pasca Produksi.....	71
BAB IV	72
PENUTUP	72
IV.1 Kesimpulan	72
IV.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Logo Kantor Imigrasi	10
Gambar II. 2 Struktur Instansi	12
Gambar II. 3 Peta Lokasi Kerja Praktik	13
Gambar II. 4 Duta Pelayanan Imigrasi.....	23
Gambar II. 5 Kegiatan 17 Agustus.....	25
Gambar II. 6 Kegiatan Olahraga Bulanan	26
Gambar II. 7 Kegiatan Pengecekan Kesehatan	27
Gambar II. 8 Pengaduan Masyarakat	28
Gambar II. 9 Pelayanan Pengaduan Paspor.....	29
Gambar II. 10 Reels Pengecekan Kesehatan	31
Gambar II. 11 Carousel Myth Vs Fact	33
Gambar II. 12 Reels "Dekat dengan Bahasa"	34
Gambar II.13 Pra-Produksi Konten.....	68
Gambar II. 14 Produksi Konten	70
 Gambar III. 1 Humas sebagai pemberi penjelasan.....	 38
Gambar III. 2 Instagram Resmi Imigrasi Surabaya	40
Gambar III. 3 Postingan Carousel Instagram	41
Gambar III. 4 Humas sebagai pemecah masalah.....	42
Gambar III. 5 Menangani Permasalahan Data Paspor.....	43
Gambar III. 6 Konten Informasi Layanan	49
Gambar III. 7 Publikasi Konten Reels.....	55
Gambar III. 8 Tampilan Feed Instagram Daily Imigrasi.....	56
Gambar III. 9 Kunjungan Universitas Muria Kudus	59
Gambar III. 10 Website Resmi Imigrasi Surabaya	60
Gambar III. 11 Sosialisasi Mahasiswa Luar Negeri	61
Gambar III. 12 Program Im Possible	65
Gambar III. 13 Komentar Instagram	66

DAFTAR TABEL

Tabel II.3.1 Tabel Kegiatan Bulan Juli	13
Tabel II.3.2 Tabel Kegiatan Bulan Agustus	15
Tabel II.3.3 Tabel Kegiatan Bulan September	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang.....	74
Lampiran 2 Penilaian Kerja Praktik	75
Lampiran 3 Sertifikat Kerja Praktik	76

ABSTRAK

Vannesiya Putri Prameswary, 1423022107. Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Surabaya.

Hubungan masyarakat (Humas) berperan penting dalam meningkatkan citra positif lembaga pemerintah agar lebih dekat dengan masyarakat. Humas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya tidak hanya berfokus pada penyebaran informasi, tetapi juga membangun komunikasi dua arah yang terbuka, ramah, dan solutif dalam mendukung pelayanan publik. Melalui kegiatan kerja praktik di bagian Humas, penulis mendapatkan pemahaman tentang bagaimana Humas menjalankan perannya dalam pelayanan komunikasi masyarakat (Yankomas), publikasi kegiatan, serta pengelolaan media sosial sebagai sarana untuk menjangkau publik secara lebih luas. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi *PENCILS* (*Publications, Events, News, Community Involvement, Inform or Image, Lobbying and Negotiation, Social Responsibility*) membantu Humas menjalankan perannya dalam meningkatkan citra instansi yang profesional, dan dekat dengan masyarakat. Melalui strategi ini, Humas kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya mampu menghadirkan pelayanan publik yang informatif, responsif, serta menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat

Kata Kunci: Humas, citra, pelayanan publik, strategi komunikasi

ABSTRACT

Vannesiya Putri Prameswary, 1423022107. *The Role of Public Relations in Improving the Image of Public Services at the Surabaya Special Class I Immigration Office.*

Public relations plays an important role in improving the positive image of government institutions so that they are closer to the community. Public relations at the Surabaya Special Class I Immigration Office not only focuses on disseminating information, but also builds open, friendly, and solution-oriented two-way communication in support of public services. Through practical work activities in the public relations department, the author gained an understanding of how public relations carries out its role in community communication services (Yankomas), publication of activities, and management of social media as a means to reach a wider audience. The results of the activities show that the application of the PENCILS communication strategy (Publications, Events, News, Community Involvement, Inform or Image, Lobbying and Negotiation, Social Responsibility) helps the Public Relations Department carry out its role in enhancing the image of a professional agency that is close to the community. Through this strategy, the Public Relations Department of the Surabaya Special Class I Immigration Office was able to provide informative and responsive public services, as well as foster public trust and satisfaction.

Keywords: Public Relations, image, public services, communication strateg