

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa peran humas sangat penting dalam upaya meningkatkan citra pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Humas berperan sebagai pemberi penjelasan, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah yang muncul antara instansi dengan masyarakat serta temuan baru yaitu humas sebagai pengelola data internal Imigrasi. Penggunaan media sosial seperti instagram @imi\_surabaya dan @imigrasisurabaya.daily serta website resmi menjadi langkah strategis untuk memperluas informasi sekaligus membangun komunikasi yang terbuka dan responsif. Selain itu, penggunaan strategi komunikasi PENCILS (*Publications, Events, News, Community Involvement, Inform or Image, Lobbying and Negotiation, Social Responsibility*) terbukti menjadi pedoman penting bagi humas dalam meningkatkan citra positif kantor imigrasi yang dekat dengan masyarakat.

#### **IV.2 Saran**

1. Humas perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin dan menindaklanjuti masukan, guna meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian yang optimal.
2. Perlunya mengembangkan gaya penyajian konten yang lebih menarik, ringan, dan modern agar lebih mudah diterima oleh berbagai kalangan.
3. Perlunya pembagian jobdesk kehumasan yang lebih spesifik dan seimbang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrafi, A., & Cindoswari, A. R. (2023). Strategi Komunikasi Polda Kepulauan Riau Dalam Menjaga Citra Positif Instansi. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(2), 277–293. <https://doi.org/10.21009/comm.1102.08>
- Fachruddin, A. (2017). *Dasar-dasar Produksi Televisi: Produksi Berita, Feature, Laporan Investigasi, Dokumenter dan Teknik Editing*. Kencana.
- Kelleher, T. (2021). *Public Relations, SECOND EDITION* (2nd ed.). Oxford University Press. <https://lccn.loc.gov/2019034697>
- Nurhaliza, D., & Andiyansari, P. (2024). Strategi Public Relations PC. GKBI dalam Membangun Citra Positif Perusahaan. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi (JIMIK)*, 5(3). <https://journal.stmiki.ac.id>
- Puspa Ayudia, A., & Sri Wulandari, S. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo Abstrak. *Ournal of Office Administration: Education and Practice*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://www.kajianpuastaka.com/2016/09/penge>
- Ruchiat Nugraha, A., Fatma Sjoraida, D., Komala Erdinaya, L., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(2), 221–239.
- Thifalia, N., Susanti, S., Raya, J., Km, B.-S., & 45363, S. (2021). PRODUKSI KONTEN VISUAL DAN AUDIOVISUAL MEDIA SOSIAL LEMBAGA SENSOR FILM. *Jurnal Common |*, 5(1). <https://doi.org/10.34010/common>