

## **STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITASPELABUHAN KELAS III KUPANG)**

**Rukmini Karim<sup>1</sup>, Monika Wutun<sup>2</sup>, I.G.A Rina Pietriani<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Humas kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui bagaimana Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan bekerjasama dengan publik eksternal. Teori yang dianggap relevan dalam penelitian ini adalah teori *Relationship Management*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian ini menemukan bahwa strategi Humas yang dilakukan kantor KSOP yaitu pertama menganali sasaran komunitas, menentukan teknik komunikasi, dan kredibilitas sumber. Kedua membuat akun media sosial untuk mempublikasikn terkait kualitas pelayanan yang diberikan kantor KSOP kepada pengguna/masyarakat. Dan ketiga memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa/masyarakat terkait kualitas pelayanan. Sedangkan kerja sama kantor KSOP dengan publik eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu hubungan dengan pengguna jasa, dan hubungan dengan media dan pers.

**Kata Kunci:** Strategi Humas, *Relationship Management*, Kerja Sama

## ***PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN IMPROVING SERVICE QUALITY (CASE STUDY AT KUPANG CLASS II PORT AUTHORITY AND PORT AUTHORITY OFFICE)***

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the strategy of Public Relations of the Harbormaster office and port authorities in improving the quality of service and to find out how the Harbormaster Office and Port Authority cooperate with the external public. The theory that is considered relevant in this research is the theory of Relationship Management. This research uses qualitative methods and constructivism paradigm. The data collection techniques used are interview, observation, and documentation methods. The results of this study found that the PR strategy carried out by the KSOP office was first to analyze community awareness, determine communication techniques, and source credibility. Second, create social media accounts to publish related to the quality of services provided by the KSOP office to users/community. And thirdly, providing socialization to service users/community related to service quality. Meanwhile, the KSOP office cooperates with the external public to improve service quality, namely relations with service users, and relations with the media and press.*

**Keywords:** *Public Relations Strategy, Relationship Management, Cooperation*

**Korespondensi:** Rukmini Karim. Universitas Nusa Cendana. Kupang, Nusa Tenggara Timur. Kode Pos: 85111.  
Email: rukminikarim17@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di era sekarang ini, masyarakat disuguhkan dengan berbagai fasilitas yang ada di sebuah perusahaan atau instansi. Agar dapat dikenal oleh masyarakat luas, tentunya sebuah instansi membutuhkan fungsi *Public Relations* atau Humas. Keberadaan divisi atau departemen *Public Relations* ini memiliki peran yang sangat penting dan krusial, karena menjadi jembatan penghubung antara instansi dan publik. Departemen *Public Relations* berperan dalam manajemen krisis, membangun kepercayaan khalayak dan menjaga reputasi atau citra sebuah organisasi atau instansi. Selain itu, departemen Humas juga dapat menjadi tolak ukur maju tidaknya sebuah instansi.

Pada dasarnya, *Public Relations* atau humas merupakan manajemen yang membangun, memelihara dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang bisa mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Agar fungsi ini berjalan efektif, maka praktisi Humas harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan publik. Humas harus mampu menciptakan kesan positif pihak yang diajak berkomunikasi terhadap organisasinya. Humas harus mampu menjadi informan yang baik bagi instansi. Hal ini dikarenakan publik lebih selektif dalam memilih perusahaan terutama

perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan (KSOP) kelas III Kupang.

Kantor Kesyahbandaran adalah institusi yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan keselamatan, dan keamanan pelayaran, penegakan Hukum di bidang Angkutan di perairan kepelabuhanan perlindungan lingkungan maritime di pelabuhan dan menekan minimnya angkat kecelakaan di laut untuk mewujudkan *zero accident*.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Setiap orang akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda-beda. Karena seiring dengan munculnya polemik di masyarakat bahwa dalam pelayaran terkadang ada kendala baik dari segi keselamatan, keamanan, dan pelayanan. Dari sedikit permasalahan ini juga pada dasarnya akan mempengaruhi citra yang positif dan kualitas pelayanan itu sendiri. Peneliti juga mengutip dari sumber ombudsman dimana substansi keluhan pelayanan KSOP dan unit penyelenggara pelabuhan (UPP) beraneka ragam, mulai dari pungutan pengurusan surat persetujuan berlayar

(SPB) hingga adanya keharusan pengurusan surat-surat kapal melalui agen. Keluhan serupa sudah muncul sejak tahun 2017. Sedangkan layanan berstandar dimana ombudsman kembali menyampaikan pentingnya menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik di lingkungan KSOP dan UPP. Dan saran ombudsman pertama, menyusun, menetapkan dan memajang standar komponen pelayanan di loket pelayanan yang memuat; persyaratan layanan, produk layanan, tarif layanan, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan memperhatikan prinsip transportasi sebagaimana disyaratkan dalam permenhub 19 tahun 2017. Kedua; menyiapkan loket layanan publik yang memudahkan pengguna layanan mengakses langsung layanan KSOP tanpa melalui pihak ketiga/ agen. Ketiga; mencegah dan dan menertibkan pungutan yang melebihi tarif PNBPNBP. Keempat; menerapkan sistem *E-Billing*.

Berdasarkan berita dan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang”. Penelitian ini penting dilakukan karena peneliti ingin melihat bagaimana strategi yang dilakukan oleh Humas kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan (KSOP) Kelas III Kupang yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.27 Tenau.

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan pada periode bulan November hingga bulan Desember 2021. Objek penelitian ini adalah Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III Kupang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Studi kasus adalah serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang suatu program atau peristiwa dan aktivitas baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya peristiwa yang dipilih selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (*real-life-events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Strategi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan Kelas III Kupang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Penelitian yang telah dilaksanakan di lokasi penelitian berupa hasil wawancara langsung di lapangan untuk mendapatkan data mengenai strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang, peneliti mengadakan wawancara kepada subjek penelitian

yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha yakni Tony.E. Bokty, SE, M.Hum, Staf Kepegawaian, Umum Dan Humas yakni Meliana G, Staf Humas Bagian IT yakni Muhammad Alif, Kepala Sub Angkutan Laut yakni Harry, dan pengguna jasa yakni Yandritan, Melki, Antonius, dan Jack om jainal.

Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang diwujudkan melalui 3 aspek yang di antaranya sebagai berikut :

### **1. Mengenal Sasaran Komunikasi, Menentukan Teknik Komunikasi, Kredibilitas Sumber**

Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kesyahbandaraan dan otoritas pelabuhan kelas III kupang yang pertama adalah mengenali sasaran komunikasi. Sasaran komunikasi yang ditujukan yaitu masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya menentukan teknik komunikasi yang digunakan kepada pengguna jasa tidak bertele-tele, langsung memberikan informasi sesuai apa yang dibutuhkan. Dan kredibilitas sumber. Dimana kepercayaan komunikasi kepada komunikator, sebagaimana yang diungkapkan oleh Meliana dalam wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Strategi humas KSOP ada tiga yang pertama mengenali sasaran komunikasi,*

*sasaran komunikasi yang ditujukan yaitu masyarakat setempat yang menggunakan jasa seperti pengurusan surat perizinan kapal surat bbm, dan surat-surat lainnya. kedua menentukan teknik komunikasi, teknik komunikasi yang digunakan untuk pelayanan seperti tidak bertele-tele atau berbelit-belit dalam menyampaikan informasi pelayanan dan ketiga kredibilitas sumber yang dimaksud disini adalah kepercayaan komunikasi kepada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki komunikator atau seseorang yang dinilai memiliki kemampuan, pengalaman, pengetahuan yang relevan dengan pesan yang disampaikan”.*

Ada juga yang disampaikan Tony selaku Kepala Seksi Tata Usaha pada wawancara mendalam (08/12/2021) tentang strategi humas yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

*“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kita terkait dengan pelayanan keselamatan dan keamanan, kalau kita lihat disini struktur organisasi dan pimpinan kami kepala kantor KSOP membawahi kasubak tata usaha, terus ada kepala seksi status hukum dan sertifikasi kapal, ada kepala seksi lalu lintas dan angkutan laut, ada kepala seksi keselamatan berlayar, patrol dan penjagaan. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan tentang pelayanan*

*keselamatan dan keamanan di seksi-seksi 3 ini berkaitan dengan bongkar muat barang, terkait surat berlayar atau surat persetujuan berlayar itu pelayanan yang kami berikan. Humas juga memberikan informasi berkaitan dengan kegiatan- kegiatan SMRT, itu hanya mengekspos apa yang kita laksanakan itu kemudian tidak berupa pelayanan langsung kepada masyarakat. Kegiatan- kegiatan yang dilakukan seperti padat karya atau kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan kantor seperti itu.*

Dengan sasaran komunikasi yang ditujukan ke masyarakat ada juga keterlibatan tugas sehari-hari seorang humas adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu untuk menjaga hubungan baik pihak organisasi atau lembaga yang diwakili. Hal ini disampaikan oleh Ibu Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021).

*“Memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pembuatan surat menyurat misalnya surat izin kapal, surat ijin bbm , surat izin lainnya ”.*

Tidak hanya itu kantor KSOP berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dan pelayanan yang diberikan kantor KSOP yaitu sopan, santun, berusaha tepat waktu dalam pembuatan surat dan transparan. Hal ini disampaikan juga oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Berusaha memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan kantor KSOP kepada masyarakat seperti pelayanan yang sopan, santun, tepat waktu dan transparan ”.*

## **2. Membuat Akun Media Sosial Untuk Mempublikasikan Terkait Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Kantor KSOP Kepada Pengguna Jasa/Masyarakat**

Penyelenggaraan publikasi atau menyebarluaskan informasi yang diberikan Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang kepada pengguna jasa dilakukan melalui media Website resmi KSOP. Hal ini disampaikan oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Humas dapat menggunakan media massa dan media informasi sebagai sarana untuk mengkomunikasikan segala informasi tentang perusahaan, seperti Website resmi, sebagai media Online yang digunakan pihak KSOP untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas berupa profil, struktur organisasi, layanan, sejarah, dan fasilitas ataupun berita terbaru mengenai KSOP kelas III Kupang. Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui sistem E-Billing.*

Salah satu strategi humas KSOP adalah membuat akun media sosial untuk mempublikasikan terkait informasi pelayanan

kantor KSOP kepada pengguna jasa/masyarakat agar masyarakat lebih leluasa dalam mengakses informasi terkait kantor kesyahbandaraan mulai dari informasi jadwal kapal, himbuan, masukan, kritik dari pengguna jasa/masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh Harry pada wawancara mendalam (20/12/2021).

*“Strateginya karena sekarang zamannya digitalisasi jadi memang ada peran serta dari pemerintah pusat supaya kita membuat masing-masing di akun media sosial terkait sama kegiatan- kegiatan kantor, kegiatan terkait sama aturan- aturan baru informasikan kepada masyarakat agar lebih cepat ditangkap oleh masyarakat”.*

Kantor Kesyahbandaran dan otoritas kelas III kupang dalam hal ini berusaha menciptakan berita yang baik dimata publik. Humas mau tidak mau harus mempunyai kemampuan untuk menulis dan berita yang dipublikasikan sesuai dengan kode etik kehumasan, khususnya dalam menciptakan publisitas. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Melakukan check dan recheck sebelum mempublikasikan sesuatu misalnya berita tentang pelayanan di ksop”.*

### **3. Memberikan Sosialisasi Kepada Pengguna Jasa/Masyarakat Terkait Kualitas Pelayanan**

Pemberian sosialisasi kepada pengguna jasa yang dilakukan oleh Humas KSOP

dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus mengerti sesuai dengan situasi yang terjadi. Apa lagi ditengah situasi pandemic covid-19 dan perkiraan cuaca yang tidak kondusif. Hal ini disampaikan oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Event yang berkaitan dengan humas sendiri itu tidak ada tapi kalau berkaitan dengan KSOP itu ada seperti sosialisasi antara pihak kantor dengan masyarakat tentang sosialisasi angkutan laut lebaran dan natal”.*

Sosialisasi yang dilakukan oleh kantor KSOP memiliki tanggung jawab sosial dimana aktivitas Humas menunjukkan bahwa kantor memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra instansi di mata publik. Kantor KSOP berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik selain dengan bersosialisasi yang dilakukan pihak kantor KSOP juga memberikan pelayanan yang terbaik.

Kantor KSOP berusaha memperbaiki pelayanan yang terbaikk guna mewujudkan pelayanan yang prima. Hal ini disampaikan oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Memberikan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima”.*

Ada juga faktor penghambat dan pendukung strategi Humas dalam

meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor KSOP Kelas III Kupang:

*“Faktor penghambat yang terjadi di kantor KSOP Kelas III Kupang yaitu latar belakang pendidikan masyarakat yang rendah dan faktor pendukung media internet seperti facebook, youtube, Website dan lain-lain ”.* (wawancara dengan Ibu Meliana, 15 November 2021).

### **Kerjasama Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dengan publik eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan**

Dalam menjaga hubungan baik dengan publik kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III Kupang berusaha memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau masyarakat, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa atau masyarakat.

#### **1. Hubungan dengan pengguna jasa**

Kegiatan humas dalam rangka mengatur dan memelihara hubungan baik dengan para pengguna jasa agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu kegiatan mengadakan hubungan baik yaitu memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna jasa dengan pelayanan secara langsung yang dilakukan seperti pelayanan sopan, santun,

baik, ramah, tepat waktu dan lain-lain. Hal ini disampaikan oleh Meliana pada wawancara mendalam (15/11/2021)

*“Memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna jasa yang membutuhkan terkait dengan tingkat kepuasan disini mengenai kepuasan pelayanan seperti sopan santun, ramah, tepat waktu dan lain- lain”.*

Ada juga yang dikatakan Harry pada wawancara mendalam pada (20/12/2021) tentang pelayanan yang diberikan kantor KSOP kepada pengguna jasa yang datang meminta informasi terkait dengan kantor KSOP selalu dilayani dengan baik dan selalu memberitahukan informasi yang dibutuhkannya.

*“Pasti kita disinikan pelayanan jadi kalau terkait sama masyarakat yang mau meminta informasi terkait sama di pelabuhan, terkait sama angkutan laut pasti kita memberitahukan secara jelas kepada masyarakat”.*

Selain yang di sampaikan di atas ada juga yang di sampaikan pak Tony terkait dengan menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa dimana berusaha memberikan pelayanan secara profesional, akuntabel , sinergik, transparan dan inovatif.

Berdasarkan data yang peneliti temukan tingkat pelayanan yang diberikan kantor KSOP kepada pengguna jasa sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Hal ini disampaikan oleh salah

satu pengguna jasa KSOP yaitu Jack pada wawancara mendalam pada(11/11/2021).

## 2. Hubungan dengan media massa dan pers

Hubungan dengan media dan pers adalah sebagai alat, pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas kegiatan untuk program kerja harus atau aktivitas *Public relations* komunikasi dengan masyarakat. Dengan hubungan baik dengan media dan pers, kantor bisa mengontrol, mencegah, dan meminimalkan negatif berita-pelaporan atau salah tentang kantor di media massa. Hubungan dengan pers dapat dilakukan melalui kontak formal dan kontak informal.

Hubungan kerjasama antara KSOP dengan Media dan Perss tidak terjalin dikarenakan adanya pandemi covid-19 namun sebelumnya KSOP sesekali menjalin hubungan kerjasama untuk belajar membuat narasi atau berita yang baik sesuai dengan kode etik Humas. Hal ini disampaikan oleh M. Alif pada wawancara mendalam (20/12/2021)

*“Kalau terkait itu kita menjaga hubungan dengan media dan pers sesekali kita sering ketemu juga bahwa kita koordinasi juga kita kesana belajar juga dikarenakan dari sana lebih bisa bikin narasinya”.*

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan pembahasan secara terperinci sesuai dengan tujuan penelitian

yakni untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas III Kupang dan untuk mengetahui bagaimana Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan bekerjasama dengan publik eksternal.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Relationship Management Theory* atau Teori Manajemen Relasi. *Relationship Management theory* adalah teori yang mengemukakan bagaimana suatu organisasi harus membangun relasi dengan publiknya. Tugas humas pada intinya adalah berfokus pada pembentukan relasi dengan publik, dimana suatu organisasi terhubung dengan publiknya sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak hubungan tersebut (Stephen Bruning, John A. Ledingham, Cheryl Lesko and T.Dean Thomlison *journal of organizational culture communications and confret*, 1997:23). *Relationship Management theory* melahirkan konsep *organization-public relationship* yang menjelaskan bagaimana suatu humas kantor menjalankan fungsinya sebagai jembatan penghubung antara organisasi dengan publiknya dan menunjukkan kriteria-kriteria hubungan yang berkualitas diantaranya organisasi dengan publiknya yang pada akhirnya dapat menciptakan hubungan jangka panjang dan menghasilkan keuntungan bersama.

### **Strategi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan Kelas III Kupang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Strategi humas yang dilakukan Kantor KSOP kelas III Kupang ada tiga, yang pertama sasaran komunikasi yang ditujukan kepada pengguna jasa (masyarakat), kedua menentukan teknik komunikasi yang dimaksud dalam pelayanan tidak bertele-tele harus *to the point* dan ketiga kredibilitas sumber, kepercayaan komunikasi kepada komunikator. Se jauh mana Strategi Humas meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Komunikasi harus mampu menjawab dan memberikan informasi yang optimal dan kredibilitas serta memberikan pertimbangan arus informasi.

Dengan sasaran komunikasi yang ditujukan kepada masyarakat ada juga keterlibatan tugas sehari-hari seorang Humas adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu untuk menjaga hubungan baik pihak organisasi atau lembaga yang diwakili. Seperti pelayanan yang dilakukan seorang humas terkait pembuatan surat izin kapal, surat izin BBM, surat izin bongkar muat barang dan masih banyak pembuatan surat lainnya disini mereka (pihak humas Kantor KSOP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan Kantor KSOP yaitu sopan, santun,

berusaha tepat waktu dalam pembuatan surat dan transparan.

Salah satu strategi humas Kantor KSOP adalah membuat akun media sosial untuk mempublikasikan terkait informasi pelayanan Kantor KSOP kepada pengguna jasa/masyarakat. Kantor Kesyahbandaran memanfaatkan media sosial sebagai media penyaluran informasi kepada pengguna jasa. Diharapkan Humas kantor KSOP membuat akun media sosial untuk mempublikasikan informasi atau kegiatan yang berkaitan dengan KSOP.

Dengan adanya akun media sosial yang dibuat diharapkan pengguna jasa/masyarakat bisa mengakses informasi yang ingin diketahui melalui media sosial KSOP. Media sosial kantor KSOP seperti *Website* resmi yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja. Dalam *websitenya* terdapat informasi berupa Profil kantor KSOP Kelas III Kupang, Sejarah, Struktur Organisasi, Layanan, Fasilitas, dan Kontak Kami. Selain memiliki *Website* resmi KSOP juga memiliki akun Media sosial berupa You Tube, INSTAGRAM (IG), dan Facebook (FB) dimana dalam akun tersebut biasanya memposting kegiatan- kegiatan atau informasi terkait dengan kantor KSOP. Selain dari akun media sosial yang dibuat Kantor KSOP Juga memiliki media informasi seperti papan informasi, sebagai media untuk menyampaikan informasi berupa prosedur atau tata cara dalam proses pengurusan surat izin

kepelabuhanan. Dan penggunaan ID Card sebagai salah satu media untuk menertibkan pengguna jasa yang sering menerobos masuk ke ruangan kerja pegawai dan membedakan pengguna jasa dan tamu.

Selain memiliki akun media sosial, Humas Kantor KSOP diharapkan mampu memiliki kemampuan untuk menulis berita

sesuai dengan kode etik kehumasan dalam menciptakan berita yang baik dimata publik. Dalam penulisan berita humas Kantor KSOP harus selalu *check* dan *recheck* sebelum mempublikasikan suatu berita, berita yang akan dipublikasi harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Dan tahapan-tahapan Kantor KSOP dalam proses publikasi yaitu bermula dari pengumpulan dokumentasi dan penulisan narasi hingga dipublikasikan di media sosial yang sudah dimiliki semua proses atau tahapan ini di kontrol oleh KTU selaku pimpinan SMRT.

Tidak hanya itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan humas melakukan sosialisasi dengan masyarakat terkait informasi pelayanan kapal pada saat natal maupun lebaran. Apa lagi ditengah situasi pandemic covid-19 dan perkiraan cuaca yang tidak kondusif dan gelombang laut yang ekstrim sehingga masyarakat harus lebih mengerti situasi yang terjadi. Dari sosialisasi yang dilakukan oleh kantor KSOP memiliki tanggung jawab sosial dimana aktivitas Humas

menunjukkan bahwa kantor memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Dimana kantor KSOP berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik selain dengan bersosialisasi yang dilakukan pihak kantor KSOP juga memberikan pelayanan yang sopan, santun, tepat waktu dan transparan.

### **Kerjasama Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dengan publik eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan**

Teori manajemen hubungan mengacu pada proses hubungan manajemen antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal. Ledingham dalam Ardianto mendefinisikan organisasi dan hubungan publik sebagai pernyataan keberadaan antara organisasi dan publik-publik kunci, yang mana tindakan salah satunya dapat mempengaruhi ekonomi, sosial, budaya, atau publik pada orang lain. (Ardianto,2011:119). Asumsi teori ini adalah membahas proses manajemen relasi antara organisasi dengan publik internal maupun eksternal sehingga teori ini dikenal sebagai pusat atau inti dari *publik relations*.

Penelitian yang dilakukan di Kantor KSOP Kelas III Kupang, peneliti hanya meneliti pada publik eksternal (hubungan pengguna jasa dan hubungan media dan perss) dikarenakan sesuai dengan pernyataan M. Alif pada masa pandemi pihak kantor KSOP lebih menggunakan media untuk mempublikasikan seluruh informasi

dan kegiatan melalui akun *Website* resmi dan bekerja sama dengan media massa sehingga kantor KSOP lebih transparan kepada masyarakat.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan kelas III Kupang menjaga hubungan dengan publik eksternal (pengguna jasa dan media/pers). Karena kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kupang tidak berdiri sendiri tanpa bekerjasama dengan pengguna jasa dan media. Oleh karena itu, kantor harus menciptakan hubungan yang harmonis dengan khalayak pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

### **1. Hubungan dengan pengguna jasa Dalam membina hubungan baik dengan pengguna jasa, dilakukan dalam rangka loyalitas dan kepercayaan dari kantor.**

Humas Kantor KSOP melakukan kegiatan sehari-hari untuk mengatur dan memelihara hubungan baik dengan para pengguna agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu kegiatan yang dilakukan Kantor KSOP untuk memberikan pelayanan yang terbaik seperti proses pembuatan surat izin di layani dengan baik, sopan, santun ramah dan berusaha tepat waktu. Dan tidak hanya itu jika ada tamu semuanya dilayani sama tidak membedakan mana tamu dan pengguna jasa.

### **2. Hubungan dengan media massadan pers**

Hubungan dengan media dan pers adalah sebagai alat, pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas kegiatan untuk program kerja harus atau aktivitas

*Public relations* komunikasi dengan masyarakat. Media yang bekerja sama dengan kantor ksop yaitu ANTARA NEWS, Republika.com dan Pos Kupang . Hubungan baik dengan media dan pers, kantor bisa mengontrol, mencegah, dan meminimalkan negative berita- pelaporan atau salah tentang kantor di media massa. Hubungan dengan pers dapat dilakukan melalui kontak formal dan kontak informal. Selain itu humas kantor KSOP juga memanfaatkan kerja sama dengan media untuk belajar cara penulisan berita yang baik untuk di publikasikan.

## **SIMPULAN**

Peneliti menggunakan *Relationship Management Theory* atau Teori Manajemen Relasi. *Relationship Management Theory* adalah teori yang mengemukakan bagaimana suatu organisasi harus membangun relasi dengan publiknya. Tugas humas pada intinya adalah berfokus pada pembentukan relasi dengan publik, dimana suatu organisasi terhubung dengan publiknya sehingga pada akhirnya akan memberikan dampak hubungan tersebut.

Strategi humas Kantor KSOP kelas III Kupang ada tiga, yang pertama sasaran komunikasi yang ditujukan kepada pengguna jasa (masyarakat), kedua menentukan teknik komunikasi yang

dimaksud dalam pelayanan tidak bertele- tele harus *to the point* dan ketiga kredibilitas sumber, kepercayaan komunikasi kepada komunikator. Sejauh mana Strategi Humas meningkatkan

kualitas pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimana Komunikasi harus mampu menjawab dan memberikan informasi yang optimal dan kredibilitas serta memberikan pertimbangan arus informasi. Dari sosialisasi yang dilakukan oleh kantor KSOP memiliki tanggung jawab sosial dimana aktivitas Humas menunjukkan bahwa kantor memiliki kepedulian terhadap masyarakat.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan kelas III Kupang menjaga hubungan dengan publik eksternal (pengguna jasa dan media/pers). Karena kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kupang tidak berdiri sendiri tanpa bekerjasama dengan pengguna jasa dan media . Oleh karena itu, kantor harus menciptakan hubungan yang harmonis dengan khalayak pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Hubungan dengan media dan pers adalah sebagai alat, pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas kegiatan untuk program kerja harus atau aktivitas Public relations komunikasi dengan masyarakat.

Dengan hubungan baik dengan media dan pers, kantor bisa mengontrol, mencegah, dan meminimalkan negative berita-pelaporan atau salah tentang kantor di media massa. Media yangnng bekerja sama dengan kantor ksop yaitu ANTARA NEWS, Republika.com dan Pos Kupang. Hubungan dengan pers dapat dilakukan melalui kontak formal dan kontak informal. Selain itu humas kantor KSOP juga

memanfaatkan kerja sama dengan media untuk belajar cara penulisan berita yang baik untuk di publikasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Renada Group.
- Danandjaja. 2011. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kementerian, P., Direktorat, J., Perhubungan, L., Direktorat, K., Kebijakan, D., Strategi Pengembangan, T., & Laut.(n.d.). . Retrieved August 30, 2021, from [https://supplychainindonesia.com/wpcontent/files/Kebijakan\\_dan\\_Strategi\\_Pengembangan\\_Transportasi\\_Laut\\_di\\_Indonesia.pdf](https://supplychainindonesia.com/wpcontent/files/Kebijakan_dan_Strategi_Pengembangan_Transportasi_Laut_di_Indonesia.pdf) (Diakses pada 30 August 2021)
- Kornelis Kaha. (2020, March 2). *KSOP larang sejumlah kapal berlayar akibat cuaca buruk*. Antara News; ANTARA.<https://www.antaranews.com/berita/1329862/ksop-larang-sejumlah-kapal-berlayar-akibat-cuaca-buruk>.(Diakses pada Juli 2021)
- Nawawi. 2003. *Metode penelitian bidang sosial*.Yogyakarta: Gajah mada University press
- Oliaver, Sandra.2007. *Strategi Public Relation*, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.

Asep Muhammad .(2021). *Kantor  
Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan  
Kupang - Profil.* Dephub.go.id.

<http://dephub.go.id/org/ksopkupang/> profil  
(Diakses pada 25 Agustus 2021)