

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Pada Proses Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi  
Kelas 1 Bandar Lampung)**

**Oleh**

**BENI EKO KURNIADI**

Kualitas komunikasi interpersonal dalam proses pelayanan pembuatan paspor merupakan hal yang sangat berkualitas komunikasi. Dalam menentukan kualitas layanan yang di berikan kualitas dapat diketahui dengan dilihat adanya 5 aspek kualitas komunikasi interpersonal yaitu: aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Penelitian ini di lakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Kelas 1 Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan informan mendalam melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah kualitas komunikasi interpersonal yang terdapat dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung sudah dengan cukup baik. Hal ini di tandai dengan adanya aspek keterbukaan, empati, mendukung, kesetaraan yang cukup baik antara staf pelayanan dengan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung. Adapun dari aspek sikap positif masih harus di perbaiki atau ditingkatkan dalam melayani pemohon paspor.

**Kata Kunci : Kualitas Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik**

## **ABSTRAK**

### **QUALITY OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN PUBLIC SERVICES (Study of the Process of Making Passport Services at the Class 1 Immigration Office of Bandar Lampung)**

**Oleh**

**BENI EKO KURNIADI**

The quality of interpersonal communication in the process of making passports is a very high-quality communication matter. In determining the quality of services provided on quality that can be seen by looking at 5 aspects of the quality of interpersonal communication, namely: aspects of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality.

This research was conducted at the Class 1 Immigration Office in Bandar Lampung Class 1 Bandar Lampung. The purpose of this research is to know and describe the quality of interpersonal communication in public services at the Class 1 Immigration Office in Bandar Lampung. The method used in this study was descriptive with in-depth informants through interviews and documentation.

The results of this study are the quality of interpersonal communication found in the service of making passports in the Class 1 Immigration Office of Bandar Lampung. This is characterized by the aspects of openness, empathy, support, and good equality between service staff and passport applicants at the Class 1 Immigration Office in Bandar Lampung. As for the aspects of positive attitude, it must still be improved or improved in serving passport applications

**Keywords:** Communication Quality, Interpersonal Communication, Public Service