

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN  
PUBLIK  
(Studi Pada Proses Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar  
Lampung)**

**(Skripsi)**

**Oleh:**

**BENI EKO KURNIADI**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2019**

## **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

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN  
PUBLIK  
(Studi Pada Proses Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar  
Lampung)**

Oleh:  
**BENI EKO KURNIADI**

**Skripsi**

**Sebagai Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

**Pada  
Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada  
Proses Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1  
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **BENI EKO KURNIADI**

Nomer Pokok Mahasiswa : 1416031036

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik



2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

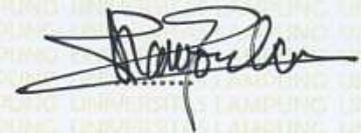
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dhanik", is written over the text of the second approver.

**Dhanik Sulistyarini., Sos, M.Comm&MediaSt**  
NIP. 19760422 200012 2001

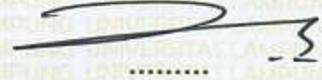
**MENGESAHKAN**

Tim Penguji

Ketua : **Drs. Sarwoko, M.Si**



Pangaji Utama : **Hestin Oktiani, S.Sos., M.Si.**



2 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dr. Syarie Makhya**

NIP. 19590803 198603 1003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **16 Januari 2019**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beni Eko Kurniadi  
NPM : 1416031036  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Alamat Rumah : Jl.Nusantara No 1 Lk III, RT 014, Kel/Desa Labuhan Ratu Raya,  
Kecamatan Labuhan Ratu  
No.HP : 0721 708114 / 082348833178

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya yang berjudul **Kualitas Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor / SPRI ( Studi Pada Proses Pelayanan Yang Terlibat Di Dalam Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung )** adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian/skripsi saya, ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggungjawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.  
Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 16 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



**BENI EKO KURNIADI**  
NPM. 1416031036

## RIWAYAT HIDUP



Penelitian dilahirkan di Purbalingga, pada tanggal 01 Oktober 1995 merupakan anak pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Edy Supriady dan Ibu Darsih. Jenjang akademis penelitian dimulai dengan menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di AISYIYAH 2 Cabang Kedaton, Bandar Lampung pada tahun 2001, melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Kedaton Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2008, kemudian penelitian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 12 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2011. Pada tahun sama penelitian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Muhammadiyah 2 Bandar Lampung Yang diselesaikan pada tahun 2014.

Selanjutnya pada tahun 2014 penelitan terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui Penerimaan Mahasiswa Perluasan Akses Pendidikan (PMPAP).

## **MOTTO**

“ Aku Ingin Menjadi Pahlawan “

“ Tidak Peduli Seberat Apapun Atau Tidak Mungkin Untuk Dicapai, Kau Tidak  
Boleh Menyerah Dengan Tujuanmu” ( Monkey D. Luffy – One Piece )

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Kupersembahkan karya sederhana namun penuh perjuangan ini kepada kedua orang tua yang kusayangi, Edi Supriady dan Darsih serta adikku Dias Dwi*

*Ramahdan dan Jopan Tri Kusuma*

*Kupersembahkan untuk Keluarga Besar Abdullah*

*Kupersembahkan juga untuk semua sahabat, serta orang-orang yang selalu bersedia mendukung sepenuh hati*

## SANCAWANA

Segala puji dan syukur penelitian panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan hidayah-Nya karena penelitian dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik“ yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penelitian menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada hamba-nya dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Tanpa pertolongan Allah skripsi ini tidak mungkin dapat selesai.
2. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Pak Dekan, Bapak-Bapak Wakil Dekan, Staf Akademik, Staf Kemahasiswaan, Staf Tata Usaha, Staf Ruang Baca dan seluruh staf yang ada di Fisip Terima Kasih banyak atas bantuan yang diberikan.
3. Bapak Amrizal, SH. MH selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan dan di beri izin kepada penulis

untuk melaksanakan skripsi diligkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

4. Bapak Mat Dauri S.Sos, selaku Kasubag Tata Usaha yang telah memberikan izin dan atas bimbingan sehingga penulis dapat melaksanakan skripsi
5. Ibu Dhanik Sulistyarini, S.sos, M.Comm&MediaSt selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Wulan Suciska, S.Ikom, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Ibu Hestin Oktiani, S.Sos. M.SI., selaku dosen pembahasan penulis dan pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan, perbaikan dan masukan kepada penulis. Terima kasih atas semua kebaikan serta bantuan yang ibu berikan selama ini.
8. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas kesedian bapak untuk selalu meluangkan waktu di tengah jadwal yang padat. Terima kasih atas segala bimbingan, nasihat, serta canda dan tawa yang selalu bapak berikan selama berlangsungnya proses bimbingan skripsi ini, semoga Allah SWT selaku melimpahkan kesehatan dan Rezeki kepada bapak.
9. Terima Kasih kepada seluruh dosen dan staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
10. Teruntuk orang tua selaku Bapak Edy Supriady dan Ibu Darsih, terima kasih sebesar-besarnya atas cinta dan kasih sayang yang kalian berikan selama ini. Terima kasih juga atas doa yang tulus yang selalu kalian panjatkan setiap harinya untuk keberhasilkanku, semoga Allah SWT selalu melindungi kalian Amin Ya Rabbal Alamin.

11. Teruntuk keluarga besar Abdullah, terima kasih sebesar-besarnya atas cinta dan kasih sayang yang kalian berikan selama ini. Terima kasih juga atas doa yang tulus yang selalu kalian panjatkan setiap harinya untuk keberhasilku, semoga Allah SWT selalu melindungi kalian Amin Ya Rabbal Alamin.
12. Karyawan dan Karyawati Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung yang telah memberikan dukungan baik secara tenaga dan pemikiran kepada penulis dalam pelaksanaan skripsi ini.
13. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
14. Almamaterku tercinta Universitas Lampung terima kasih untuk segala pembelajaran berharga dibangku perkuliahan yang telah membuat penulis menjadi orang yang sangat lebih baik.

Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat dan Ridho-Nya untuk kita semua dalam hidup ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat dan memberikan kelulusan ilmu bagi semua pihak yang telah membantu. Terima kasih banyak untuk segalanya bentuk doa dan dukungan yang kalian berikan.

Bandar Lampung, Febuari 2019  
Penulis

Beni Eko Kurniadi

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Dahulu .....	6
2.2 Pengertian komunikasi.....	8
2.3 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	9
2.4 Sikap Dalam Kualitas Komunikasi.....	13
2.5 Aspek-Aspek Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	15
2.6 Hukum Kualitas Komunikasi .....	18
2.7 Pengertian Pelayanan Publik dan Kualitas Publik.....	20
2.7.1 Pelayanan Publik .....	20
2.7.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.8 Landasan Teori .....	26
2.8.1 Model Interaksional .....	26
2.9 Kerangka Pikir .....	28
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	31
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian .....	34
3.4 Objek Penelitian.....	34
3.5 Informan Penelitian .....	35
3.6 Sumber dan Jenis Data.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8 Analisis Data.....	38
 <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	40
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	40
4.1.2 Lokasi.....	43

4.1.3	Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Dasar Kode Etik Pegawai Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.....	44
4.1.4	Logo dan Makna Imigrasi.....	44
4.2	Paspor Biasa, Umum, Persyaratan, Prosedur, Masa Berlaku & Biaya..	46
4.2.1	Umum .....	46
4.2.2	Persyaratan.....	47
4.2.3	Prosedur .....	48
4.2.4	Masa Berlaku dan Biaya .....	53
4.3	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	54
4.3.1	Kedudukan .....	54
4.3.2	Tugas Pokok .....	55
4.4	Wilayah Kerja, Struktur Organisasi dan Jumlah Personil Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	55
4.4.1	Wilayah Kerja .....	55
4.4.2	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.	56
4.4.3	Jumlah Personil .....	58
4.5	Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian dan Seksi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	58
4.5.1	Sub Bagian Tata Usaha.....	58
4.5.2	Seksi Lalu Lintas dan Perizinan Keimigrasian (LANTASKIM)	59
4.5.3	Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM).....	60
4.5.4	Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian .....	61
4.5.5	Seksi Informasi dan Saran Komunikasi Keimigrasian .....	62

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1	Hasil Profil Informan .....	64
5.2	Hasil .....	65
5.2.1	Hasil wawancara .....	65
5.2.2	Hasil Observasi .....	82
5.3	Pembahasan .....	96
5.3.1	Pembahasan Sesuai Aspek Kualitas Komunikasi Dengan Menggunakan Teori Model Interaksional.....	96
5.3.2	Lima Aspek Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Publik Dengan Permohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.....	98
5.4	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	104
5.4.1	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dari Aspek Keterbukaan ....	104
5.4.2	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dari Aspek Empati .....	106
5.4.3	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dari Aspek Sikap Mendukung .....	107
5.4.4	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dari Aspek Sikap Positif ....	109

5.4.5	Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dari Aspek Sikap Kesetaraan	110
5.5	Keberhasilan Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Publik Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	112
5.6	Faktor Pengambat Melayani Permohon Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung .....	113
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	114
6.2	Saran .....	115

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Hubungan Interpersonal Sebagai System .....	27
2. Kerangka Pikir .....	30
3. Logo Imigrasi .....	44
4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung .....	57
5. Pegawai Pelayanan Mengecek Syarat-Syarat Dokumen Pembuatan Paspor	86
6. Pegawai Pelayanan menjelaskan syarat-syarat dokumen pembuatan paspor	86
7. Permohon Paspor Yang Mengalami Kesulitan (Kehilangan) .....	89
8. Staf Pelayanan Lagi Melayani Permohon Paspor .....	91
9. Menilai Positif Pada Kinerja Staf Pelayanan Imigrasi .....	93
10. Permohon Paspor Yang Ingin Mendapatkan Nomer Antrian .....	95
11. Permohon Paspor Yang Menunggu Panggilan .....	96

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Dahulu .....	6
2. Indikator Keberhasilan .....	33
3. Daftar Informan Penelitian.....	35
4. Tarif Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia .....	53
5. Daftar Informan Penelitian .....	65
6. Profil Informan .....	65
7. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Kepala Kantor Imigrasi .....	66
8. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Staf Pelayanan .....	66
9. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Permohon Paspor .....	67
10. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha Dan Kepala Lantaskim .....	69
11. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Staf Pelayanan .....	69
12. Hasil Wawancara Kualitas Pada Pelayanan Publik Dari Permohon Paspor .....	69
13. Hasil Wawancara aspek Keterbukaan Staf Sub Bagian Tata Usaha .....	71
14. Hasil Wawancara Aspek Keterbukaan Pada Kepala Lantaskim .....	72
15. Hasil Wawancara Aspek Keterbukaan Staf Pelayanan .....	72
16. Hasil Wawancara Aspek Keterbukaan Permohon Paspor .....	72
17. Hasil Wawancara Aspek Empati Sub Bag Tata Usaha .....	74
18. Hasil Wawancara Aspek Empati Pada Kepala Lantaskim .....	74
19. Hasil Wawancara Aspek Empati Dengan Staf Pelayanan .....	75
20. Hasil Wawancara Aspek Empati Permohon Paspor .....	75
21. Hasil Wawancara Aspek Mendukung Staf Sub Bag Tata Usaha .....	76
22. Hasil Wawancara Aspek Mendukung Pada Kepala Lantaskim .....	77
23. Hasil Wawancara Aspek Mendukung Pada Staf Pelayanan .....	77
24. Hasil Wawancara Aspek Mendukung Pada Permohon Paspor .....	77
25. Hasil Wawancara Aspek Sikap Positif Staf Sub Bag Tata Usaha .....	79
26. Hasil Wawancara Aspek Sikap Positif Pada Kepala Lantaskim .....	79
27. Hasil Wawancara Aspek Sikap Positif Pada Staf Pelayanan .....	79
28. Hasil Wawancara Aspek Sikap Positif Pada Permohon Paspor .....	79
29. Hasil Wawancara Aspek Kesetaraan Pada Sub Bagian Tata Usaha .....	81
30. Hasil Wawancara Aspek Kesetaraan Pada Kepala Lantaskim .....	81
31. Hasil Wawancara Aspek Kesetaraan Pada Staf Pelayanan .....	81
32. Hasil Wawancara Aspek Kesetaraan Pada Permohon Paspor .....	81
33. Lima Aspek Kualitas Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Publik Dengan Permohon Paspor .....	101

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang. Dengan adanya pelayanan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan juga berfungsi sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Namun saat ini kebanyakan dari masyarakat menganggap tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit, lambat, mahal, melelahkan dan diabaikan (tidak berinteraksi kepada permohonan).

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat yang mendirikan artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada

masyarakat. Pelayan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No.63/KEPM.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah membangun komunikasi guna melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan komunikasi dalam memberikan kualitas pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Maka dalam berkomunikasi, pelayanan harus berkualitas komunikasi untuk menyampaikan pesan yang ada pada pelayanan kepada permohonan.

Adapun berkomunikasi secara langsung dan sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan kepada orang lain. Karena dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. Proses berkomunikasi dimulai dari adanya pesan yang akan disampaikan oleh pengirim, kemudian ditransfer melalui suatu *channel* (saluran), kemudian diterima oleh penerima.

Kualitas komunikasi interpersonal terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung berperan sebagai pesan diterima dan dimengerti sebagaimana di maksud oleh pengirim pesan, pesan di tindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka

rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan dan tidak ada hambatan untuk itu. Kualitas komunikasi interpersonal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung berperan sebagai suatu menyatakan seberapa jauh target yang telah capai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu oleh kantor imigrasi maupun berkomunikasi secara langsung dan sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan kepada orang lain.

(Menurut Suranto Aw, 2011:3), Kualitas komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mendengarkan, keterbukaan, yang merupakan cara paling kualitas dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. Secara sederhana, komunikasi adalah proses penyampaian atau transfer dan pemahaman suatu pengertian (*meaning*).

Selain itu kualitas komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung juga memberikan harapan yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara, sangat diperlukan agar kedua belah pihak menceritakan dan mengungkapkan isi pikirannya secara suka rela, jujur, tanpa merasa takut. Selain memberikan pelayanan khusus dan ramah kepada permohon merasakan manfaat dari komunikasi itu. Dalam melaksanakan tugasnya pelayan publik di bagian Lantaskim.

Komunikasi Interprsonal dikatakan berkualitas bila: pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan permohon dan tidak ada hambatan untuk

hal itu. Pemanfaatan komunikasi interpersonal dikatakan berkualitas bila memenuhi 2 persyaratan utama Sub bagian pelayanan yang dapat diterima dan dipahami oleh pemohon Paspor sebagaimana dimaksud oleh pelayana di sub bagian Lantaskim.

1. Ditindak lanjuti dengan perbuatan secara tulus terhadap pemohon paspor untuk mencapai komunikasi efektif atau kualitas komunikasi
2. Meningkatkan kualitas hubungan baik terhadap Permohon paspor

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi :

Bagaimanakah Kualitas Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung

## **1.3 Tujuan penelitian**

Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan penelitian dalam kajian Ilmu Komunikasi khususnya mengenai kualitas komunikasi interpersonal dalam sebuah organisasi pelayanan publik

## **2. Secara Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai:

- A. Sebagai bahan informasi bagi Kantor Imigrasi dan Otoritas Kelas 1 Bandar Lampung untuk memecahkan permasalahan dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.
- B. Sebagai bahan informasi kepada masyarakat mengenai sistem kualitas komunikasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung dalam pembuatan paspor (Surat Perjalanan).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Dahulu**

Tinjauan penelitian terdahulu mengemukakan penelitian lain yang relevan dalam pendekatan permasalahan penelitian sebelumnya seperti teori, konsep-konsep, teknik pengumpulan data, analisa data, kesimpulan, kelemahan, keunggulan dan pendekatan yang dilakukan orang lain. Adapun penelitian terdahulu berguna sebagai referensi pembelajaran penulis serta memudahkan penulis dalam menyusun penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Dahulu

No	Penulis	
<b>1</b>	Judul Penelitian	Maulida Puspaningrum, jurusan ilmu komunikasi fakultas FISIP Universitas Lampung, tahun 2012
	Metode dan Tipe Penelitian	Peranan Unit Pelayanan Sim Dalam Membentuk Citra Positif Polisi Sebagai Mitra Masyarakat (Studi Pada Polresta Bandar Lampung)
	Hasil Penelitian	metode penelitian deskriptif kualitatif yang diselidiki dengan menggambarkan kondisi subyek ataupun objek penelitian pada saat penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.
		Berupa wawancara dan observasi kepada sembilan informan berdasarkan kelima hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan unit pelayanan SIM di Polresta Bandar Lampung

		mendapat respon yang baik dari masyarakat
	Perbandingan	Pada penelitian Maulida Puspaningrum meneliti untuk mengetahui bagaimana peranan unit pelayanan SIM dalam membentuk citra positif kepolisian , sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana tanggapan masyarakat kualitas komunikasi interpersonal terhadap masyarakat.
	Kontribusi Penelitian	Pada penelitian sebelumnya dapat menjadi referensi bagaimana kualitas, pelayanan kantor imigrasi dan dapat membantu peneliti selanjutnya dalam penyusunan skripsi
2	Penulis	Bunga Mayang Sari, jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas FISIP Universitas Lampung, Tahun 2014
	Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt.PlN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung
	Metode dan tipe penelitian	tipe survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif juga bermaksud untuk untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2011
	Hasil penelitian	menyatakan kondisi variabel 7 indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) berdasarkan perolehan nilai mean (rata-rata) sebesar 3,2785 menunjukkan kondisi cukup baik. Untuk daya listrik yang diterima pelanggan terkait dengan tegangan tinggi, tegangan menengah, tegangan rendah dan frekuensi sudah sesuai dengan nilai yang ditetapkan, namun apabila terjadi gangguan pada sisi pembangkit akan menyebabkan pemadaman pada pelanggan
	Perbandingan	Pada penelitian Cahyo Tri Wibowo meneliti lambatnya pelayanan pembuatan paspor yang ada di kantor imigrasi kelas 1 Kota Tengerang karena masih banyaknya keluhan masyarakat pengguna jasa keimigrasian khususnya pelayanan paspor
	Kontribusi Penelitian	Pada penelitian selanjutnya dapat menjadi bahan referensi serta masukan bagaimana dalam penyusunan skripsi, serta bagaimana menjadi kualitas pelayanan pembuatan paspor yang baik

Sumber : Puspaningrum, Maulida. 2012. "Peranan Unit Pelayanan Sim Dalam Membentuk Citra Positif Polisi Sebagai Mitra Masyarakat ",. Diakses dari <http://digilib.unila.ac.id/view/divisions/Komunikasi/2012.html> dan Sari, Mayang, Bunga. 2014 "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt.PlN" di akses dari <http://digilib.unila.ac.id/view/divisions/Komunikasi/2014.html> pada tanggal 10 mei 2018 pukul 20:00 wib

## 2.2 Pengertian Komunikasi

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk monodualis yaitu sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kebutuhan dasar untuk berafiliasi yaitu menjalin hubungan dengan orang lain. Dalam menjalin hubungan dengan orang lain manusia melakukan komunikasi. (Lunandi 1992 : 37) menyatakan bahwa komunikasi adalah kegiatan menyatakan suatu gagasan dan menerima umpan balik dengan cara menafsirkan pernyataan tentang gagasan dan pernyataan orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan dari komunikator ke komunikan, tetapi ada umpan balik dari pesan yang disampaikan.

(Hardjana 2003 : 11) menyatakan bahwa pengertian komunikasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Sudut pandang pertama adalah dari proses terjadinya komunikasi yang menyatakan bahwa, komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh komunikator berupa penyampaian pesan melalui media tertentu kepada komunikan, komunikan menerima pesan dan memahami pesan sesuai dengan kemampuan serta menyampaikan tanggapan melalui media tertentu kepada komunikator. Ditinjau dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari komunikator ke komunikan melalui media tertentu. Media komunikasi merupakan alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan, dan alat yang digunakan oleh komunikan untuk menyampaikan umpan balik atas pesan yang telah diterima dan dipahami oleh komunikan.

(H.A.W. Widjaja, 2000:13) mendefinisikan komunikasi sebagai hubungan atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, atau diartikan pula sebagai saling tukar-menukar pendapat. Komunikasi juga dapat diartikan hubungan kontrak antara manusia baik individu maupun kelompok (H.A.W. Widjaja, 2000:13). Kemudian menurut E.M. Rogers komunikasi adalah penyampaian gagasan, informasi, instruksi dan perasaan dari seseorang kepada orang lain atau dari sekelompok orang kepada kelompok orang yang lain (TB. Syafri Mangkuprawira dan AV. Hubeis, 2007:56). Proses komunikasi dapat berlangsung secara ujaran dan non ujaran sebagai berikut :

1. Komunikasi ialah kegiatan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata. Cara yang paling sederhana dan klasik adalah dengan langsung mengeluarkan kata-kata dari mulut dengan menggunakan bantuan media seperti telepon, TV, radio atau tulisan di media tulis.
2. Komunikasi *non* ialah kegiatan komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, tetapi menggunakan bahasa isyarat melalui gerak gerik tangan, kaki, tubuh, mimik muka dan bagian tubuh lainnya. Bahasa isyarat ini dapat menjadi media penyampai pesan yang ampuh untuk tujuan tertentu yang sulit disampaikan melalui ujaran.

### **2.3 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal adalah salah satu proses penyampaian pesan yang melibatkan 2 orang antara *communicator* dengan *communican* secara bertatap muka dan menimbulkan aksi reaksi sebagai bentuk *feedback* dari pesan yang

disampaikan. (Dedy Mulyana, 2011:81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) juga bisa dikatakan sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal bisa dikatakan sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara beberapa orang-orang kelompok kecil dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai komunikasi antar dua orang individu atau lebih. Komunikasi ini dapat berlangsung secara, tatap muka (*face to face communication*). Tetapi juga bisa berlangsung dengan menggunakan alat bantu seperti telephone, surat, telegram dan lain-lain. (Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono, 2011 : 205) memaparkan, komunikasi ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan persaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.. Berkomunikasi menggunakan media memang merupakan salah satu cara yang efisien mengingat perkembangan zaman yang menuntut seseorang agar bisa berhubungan meskipun memiliki jarak tempat dan waktu, namun komunikasi secara tatap muka lebih disarankan, karena antara kedua belah pihak dapat memahami pesan yang disampaikan secara langsung, selain itu dapat memahami karakteristik lawan bicara, sehingga dapat meminimalisir *miss communication* diantara keduanya.

(Trenholm dan Jensen, 2011:26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal, saling menerima feedback secara maksimal, dan partisipan berperan *flexible*. Konsep tatap muka dalam komunikasi interpersonal, adalah sebuah konsep yang *flexible* tidak saja tatap muka dalam arti langsung saling melihat satu dengan lainnya, namun tatap muka yang dimaksud adalah sebuah hubungan interpersonal yang memungkinkan kedua belah pihak mengembangkan *theater of the mind* pada saat berkomunikasi melalui media berdasarkan pengalaman melihat di antara mereka sebelumnya.

Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau kelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Onong U. Effendy, 2011:30)

Kesehatan mental manusia sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan seseorang dengan orang lain, lebih-lebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan (*significant figures*) dalam hidup manusia. Sehingga dari beberapa definisi komunikasi interpersonal dapat ditarik sebuah kesimpulan, bahwa komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses penyampaian pesan komunikasi terdiri dari 2 orang yaitu seorang komunikator sebagai penyampai pesan dan seorang komunikan sebagai penerima pesan yang berlangsung secara bertatap muka sehingga aksi, reaksi dan timbal balik dapat di sampaikan maupun ditangkap secara langsung pula.

Komunikasi interpersonal juga tidak berpatokan pada proses penyampaian pesan melainkan menggunakan media juga sebagai alat untuk menyampaikan pesan pada saat jarak dan waktu yang kurang berpihak, bisa menggunakan media berupa telephone, telegram, surat dan lain sebagainya. Dalam prosesnya komunikasi interpersonal juga tidak berpatokan hanya pada dua orang sebagai pelaku komunikasi tapi bisa jadi berada dalam sebuah kelompok kecil orang-orang yang di dalamnya juga berisikan 2 orang yang sedang melakukan komunikasi secara bertatap muka.

Keberhasilan komunikasi merupakan tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan antara kedua belah pihak yang berkomunikasi tercermin pada jenis pesan atau respon verbal maupun non verbal seperti sentuhan, ekspresi wajah dan jarak komunikasi yang dekat. Dalam proses komunikasi interpersonal setiap individu bebas memilih atau mengubah topik pembicaraan, dalam prakteknya komunikasi interpersonal dapat didominasi salah satu pihak.

Agar komunikasi Interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang kualitas dan kerjasama bisa ditingkatkan maka perlu bersikap terbuka, percaya, saling mendukung, dan terbuka yang dapat mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas hubungan kedua belah pihak dalam sebuah proses komunikasi interpersonal. Pentingnya suatu komunikasi interpersonal berlangsung secara dialogis yang menunjukkan terjadinya interaksi, individu yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam sebuah proses komunikasi dialogis terlihat

adanya usaha dari pelaku komunikasi untuk terjadinya pergantian (*mutual understanding*) dan juga adanya empati.

Dari proses tersebut akan timbul rasa saling menghormati bukan hanya disebabkan status sosial melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing individu berhak dan wajib, pantas dan wajar dihargai dan dihormati sebagai manusia pada umumnya.

Kecenderungan dalam mengubah sikap, pola pikir, dan perilaku sehingga komunikasi interpersonal lebih banyak digunakan untuk menyampaikan pesan *persuasive* (pesan ajakan, bujukan atau rayuan) dan juga sebagai bentuk komunikasi yang dapat menjadi jembatan pengungkapan sebuah pemikiran atau opini sehingga dapat berujung pada sebuah tujuan yang solutif dan positif.

#### **2.4 Sikap Dalam Kualitas Komunikasi**

(Suranto Aw, 2011:23), Hubungan antar manusia dibina atas dasar hal-hal kecil yang mengakrabkan persahabatan, yang terbit dari kata hati yang tulus ikhlas dan sebagai sikap kualitas berkomunikasi. Ada beberapa contoh sikap kualitas yang perlu dikembangkan untuk mendukung kualitas komunikasi interpersonal:

##### **1. Membuka Pintu Komunikasi**

Janganlah menjadi orang yang angkuh yang suka jual mahal, selagi masih ada kesempatan segera mendahului untuk membuka pintu komunikasi. Dengan membuka pintu komunikasi berarti kita memiliki komitmen untuk membina kerja sama dan hubungan harmonis. Sebernanya tidak hanya terjalinnya kerja

sama yang kita dapatkan dari upaya membuka pintu komunikasi itu, melainkan kita juga dapat meningkatkan kedekatan hubungan dengan kolega dan pelanggan.

- A. Senyum Yang Tulus
- B. Ucapan Kata Sapaan
- C. Berjabat Tangan

## 2. Cepat Dan Tanggap

Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan atau fungsinya (*by function*), artinya keputusan yang diambil dan hasil dari pekerjaan tersebut harus baik serta dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan standar profesi, efisien. Tanggung jawab terhadap dampak atau akibat dari aktivitas pelaksanaan profesi terhadap dirinya

## 3. Penuh perhatian

Sekarang coba renungkan . berapa jumlah saudara mereka?, dimana orang tuanya bekerja?. Tanggal berapa ulang tahunnya?, apa kegemarannya?, apa yang disukainya ?, baiklah, penulis tentu menambah daftar pertanyaan tersebut. Tujuannya adalah menguji sejauh mana perhatian yang baik, maka penulis akan memahami karakteristiknya, dan dengan demikian penulis dapat mengusahakan proses komunikasi yang menyenangkan kedua belah pihak, tanpa melanggar etika tata karma.

#### 4. Bertindak jujur dan adil

Kejujuran merupakan prinsip profesional yang penting. Ditunjukkan oleh sifat jujur dan setia serta merasa terhormat pada profesi yang disandangkan, serta berusaha terus untuk mengembangkan diri dalam peningkatan keahlian dan keterampilan profesional

#### 5. Sopan dan Ramah Dalam Komunikasi

Penampilan yang sopan dan ramah akan membuat kita lebih aman dalam memulai berkomunikasi ketimbang penuh emosi dan rasa curiga. Komunikasi akan lebih senang mendengarkan argumentasi yang disampaikan sopan. Oleh karena itu kita perlu membiasakan diri bersikap dengan sopan dan ramah, agar orang lain juga bersikap ramah kepada kita

### **2.5 Aspek-Aspek Kualitas Komunikasi Interpersonal**

(Devito, 2011: 259-264) mengemukakan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### **1. Keterbukaan (*Openness*)**

(Suranto Aw, 2011:82) Sikap dapat menerima masukan dari orang lain serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang di

ketahui. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi ini tidak bertentangan dengan asas keapatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimulus komunikasi. Tidak berkata bohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan maka komunikasi *interpersonal* akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi

## **2. Empati (*empathy*)**

(Suranto Aw, 2011:82) Kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami suatu yang sedang dialami orang lain dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain melalui kecamata orang lain.

Dengan demikian empati akan menjadi *filter* agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Hakikat empati adalah:

- A. Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain
- B. Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain

## **3. Sikap mendukung (*supportiveness*)**

(Suranto Aw, 2011:83) Hubungan interpersonal yang Kualitas adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya

interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemamparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluative. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

#### **4. Sikap positif (*positiveness*)**

(Suranto Aw, 2011:83) Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif. Dalam bentuk perilaku artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu secara nyata membantu partner komunikasi untuk memahami pesan komunikasi yaitu kita memberikan penjelasan yang memadai sesuai dengan karakteristik mereka. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain.

- A. Menghargai orang lain
- B. Berpikiran positif terhadap orang lain
- C. Tidak menaruh curiga secara berlebihan

#### **5. Kesetaraan (*Equality*)**

(Suranto Aw, 2011:84) pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan saling memerlukan. Memamng secara almah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan

atau kesamaan secara utuh di antara keduanya. Namun kesetaraan yang dimaksud di sini adalah berupa pengakuan atau kesadaran serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang *superior* ataupun *inferior*) dengan partner komunikasi. dengan demikian dapat dikemukakan *indicator* kesetaraan meliputi:

- A. Menempatkan diri setara dengan orang lain
- B. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- C. Mengakui pentingnya kehadiran orang lain

## **2.6 Hukum Kualitas Komunikasi**

Kualitas komunikasi interpersonal dapat pula dijelaskan dari prespektif *The 5 Inevitable Laws of quality Communication* atau lima hukum komunikasi kualitas. Lima hukum itu meliputi: *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble* disingkat *REACH* yang berarti meraih. Hal ini relevan dengan prinsip komunikasi interpersonal, yakni sebagai upaya bagaimana meraih perhatian, pengakuan, cinta kasih, simpati, maupun respon positif dari orang lain.

### *1. Respect*

(Suranto Aw, 2011:80) Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi interpersonal adalah *respect*, ialah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain.

## 2. *Empathy*

(Suranto Aw, 2011:80) *Empathy* (empati) adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Komunikasi empatik dilakukan dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Rasa empati akan meningkatkan kemampuan kita untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerimaan komunikasi menerimanya. Sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan psikologis atau penolakan dari penerima.

## 3. *Audible*

(Suranto Aw, 2011:81) Makna dari *audible* antara lain: dapat didengarkan atau dimengertikan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

## 4. *Clarity*

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum ke empat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi interpersonal kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada

yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.

## 5. *Humble*

(Suranto Aw, 2011:81) Hukum ke lima dalam membangun komunikasi interpersonal yang kualitas adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok komunikasi yang kualitas ini, maka kita dapat menjadi seorang komunikator yang handal, yang dapat menyampaikan pesan dengan cara yang sesuai dengan keadaan komunikan. Komunikasi *interpersonal* yang tidak mempertimbangkan keadaan komunikan, akan menghasilkan komunikasi yang arogan, satu arah, dan seringkali menjengkelkan orang lain.

## **2.7 Pengertian Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.7.1 Pelayanan Publik**

(Anggara Sahya, 2012: 6) Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oaring lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Dalam kondisi demikian yang hanya organisasi hanya mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen pontesial, seperti halnya lembaga

pemerintahan semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas public.

Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, diantaranya W.E Deming menyebutkan, perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*); Josep M.Juran, Menyebutkan sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Chrosby, Mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selaian itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW Cortado, menyebutkan pula dalam satu frase, Yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.

Sementara itu, istilah public berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan public diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayan public diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEPM.PAN/7/2003, public adalah segala kegiatan pelayan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **2.7.2 Kualitas Pelayanan**

(Anggara Sahya, 2012: 12) Secara teoretis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapaikan kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin.

#### **1. Transparansi**

Yakni pelayananan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

## 2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 3. Kondisional

Pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

## 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong pesan serta masyarakat dalam menyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

## 5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

## 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan public.

Pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- A. Kinerja (*performance*)
- B. Keandalan (*reliability*)
- C. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- D. Estetika (*ethetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas kepada pengertian pokok.

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala suatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara rinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan system manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
3. Ketidak mampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum optimal;
5. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang *sistematis* dan *komprehensif* yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparatur pelayanan hendaknya memahami variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik *SESPANAS LAN*. Variabel dimaksud adalah;

1. Pemerintah yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk di rancang dalam bentuk kegiatan pelayanan

Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

## 2.8 Landasan Teori

### 2.8.1 Model Interaksional

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Sistem terdiri dari subsistem-subsistem atau komponen-komponen yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Johson, Kast, & RosenZweig (2011: 81-82) menjelaskan ada tiga komponen system yaitu *Input*, proses (pengolah) dan *output*. *Input* merupakan komponen penggerak; proses (pengolah) merupakan system operasi; *output* menggambarkan hasil-hasil kerja system.

Menurut model *interaksional* ini, hubungan interpersonal adalah merupakan suatu proses interaksi. Masing-masing orang ketika akan berinteraksi pasti sudah memiliki tujuan, harapan, kepentingan, perasaan suka atau benci, perasaan tertekan atau bebas dan sebagainya yang semuanya itu merupakan *input*. Selanjutnya, *input* menjadi komponen penggerak yang akan memberi warna dan situasi tertentu terhadap proses hubungan antar manusia. *Output* dari proses hubungan antarmanusia itu bermacam-macam, tetapi sekurang-kurangnya masing-masing pihak yang terlibat dalam interaksi hubungan interpersonal ini telah memperoleh pengalaman tertentu. Nilai *output*, sehingga setiap orang yang berinteraksi dalam hubungan interpersonal itu akan berbeda dengan sebelum berinteraksi.



Gambar 1. Hubungan *Interpersonal* sebagai system

Sumber. Suranto. AW 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Gambar 1. Menunjukkan bahwa terjadinya hubungan interpersonal disebabkan oleh adanya *input* yaitu hasrat tertentu yang menggerakkan perilaku. Misalnya untuk mengetahui syarat pembuatan paspor, pemohon berinteraksi dengan pelayanan. Maka dalam ini ada *input* ialah berupa keinginan/tujuan berinteraksi yang menggerakkan pemohon berinteraksi dengan pelayanan. Maka terjadilah proses berupa perbincangan antara pemohon dengan pelayanan. Dari proses perbincangan ini, menghasilkan *output* misalnya diperolehnya hubungan interaksi.

Kualitas komunikasi Interpersonal yang bila dirangkum dalam satu kata mencerminkan esensi dari komunikasi itu sendiri yaitu Aspek Kualitas Komunikasi Interpersonal yang berarti merengkuh atau meraih. Karena sesungguhnya komunikasi itu pada dasarnya adalah upaya bagaimana meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari orang lain dan sebagaimana mengenai pelayanan proses pembuatan paspor dan segala sesuatu terjadi di kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

Bagaimana meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon, positif oleh pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung. lima aspek yang dikemukakan oleh De Vito dalam Suranto AW (2011:83) mengenai komunikasi Interpersonal yang kualitas tersebut adalah :

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Sikap Mendukung
4. Sikap Positif
5. Kesetaraan

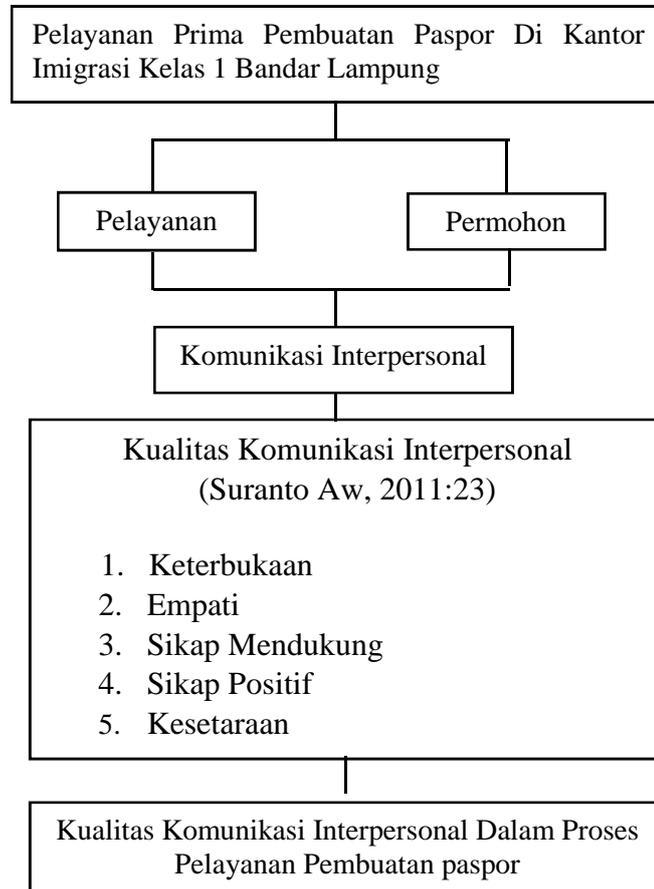
## **2.9 Kerangka Pikir**

( Menurut Suranto Aw, 2011:5), Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling pengaruh mempengaruhi. Karena begitu pentingnya peran komunikasi, maka komunikasi dapat dijadikan sebagai alat sekaligus perantara penyampaian pesan, yang dalam menjalankan tugasnya sangat sering berhubungan dengan orang lain. Profesi dengan peran komunikasi interpersonal ini biasanya berkaitan erat dengan Pelayan Publik.

Pelayan Publik merupakan sebuah profesi yang banyak mengandalkan komunikasi interpersonal sebagai sarana penyampaian pesan sekaligus interaksi antara Pelayan Publik dengan Permohon. Dalam prakteknya setiap Permohon yang datang ingin berkonsultasi/komplain dengan permasalahan yang di alaminya. Dari sini seorang Pelayan Publik dapat menilai dan menentukan sikap dan tindakan yang harus diambil untuk memberikan pelayanan yang tepat untuk permohon.

Namun saat ini kebanyakan dari masyarakat menganggap tidak sesuai dengan harapan karena secara *empiris* pelayanan public yang terjadi selama ini masih bercirikan; berbelit, lambat, mahal, melelahkan dan diabaikan (tidak berinteraksi kepada permohonan). Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengubah paradigma yang telah ada. disini penulis akan membahas semua permasalahan tersebut dengan melakukan teknik wawancara kepada masyarakat yang hendak berkomunikasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung serta observasi kepada unit satuan pelayanan Pembuatan Paspor untuk mengetahui bagaimana proses serta mekanisme pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung saat melayani masyarakat khususnya bagi mereka yang hendak Berkomunikasi pada pelayanan, kemudian dalam metode penelitian akan dilihat dari seberapa banyak Permohon yang hendak membuat Paspor dalam kurun waktu tertentu, kendala-kendala apa yang mereka hadapi, puas atau tidak mereka dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian karena selama ini hanya sedikit bagi Permohon yang Membuat Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung. Bila dibuat bagannya, maka akan terlihat seperti dibawah ini :

## Kerangka Pikir



**Gambar 2.** Kerangka Pikir

Sumber, Modifikasi Penulis pada 15 Juni 2018

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian adalah deskriptif. Menurut (Chaedar Alwasilah, 2011:37) memiliki kelebihan adalah adanya *fleksibilitas* yang tinggi bagi peneliti ketika menentukan langkah-langkah penelitian.

Pendekatan kualitatif dipergunakan dengan beberapa pertimbangan:

- 1) Menyesuaikan pendekatan kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
  - 2) Pendekatan ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
  - 3) Pendekatan ini lebih perasaan dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penjamuan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola ini yang dihadapi.
- Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan: tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat atau kaku sehingga tidak dapat diubah lagi.

Adapun alasan peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif karena untuk mengetahui komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik yang dimaksud dengan kualitas komunikasi interpersonal itu adalah dalam meningkatkan layanan pada kualitas komunikasi interpersonal, adapun tidak berkualitas komunikasi penghambat dalam meningkatkan kualitas komunikasi pada masyarakat. Maka di perlukan teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung dan wawancara yang bersifat terbuka dan dokumentasi baik untuk mendapatkan data primer ataupun untuk mencari data sekunder. Sehingga penelitian ini dapat menggambarkan bagaimana kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik

### **3.2 Fokus penelitian**

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitiannya pada:

1. Bagaimana Kualiatas Komunikasi Interpersonal terhadap pelayanan pada aspek:

a) Kertebukaan

Pelayanan harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi, bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab.

b) Empati

Pelayanan dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan: Keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, Konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

## c) Sikap Mendukung

bagaiman sikap mendukung atau dorongan pelayanan membangun kualitas komunikasi terhadap permohon.

## d) Sikap Positif

bagaimana pelayan memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri pada kuailtas komunikasi pada permohon

## e) Kesetaraan

Bagaiman sikap pelayanan akan lebih kualitas bila suasana setara. Artinya bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

## 2. Indikator Keberhasilan

Pada penelitian ini indikator yang ingin dilihat adalah bagaimana kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan pembuatan paspor/SPRI. Berikut indikator sebagai penentu kualitas komunikasi interpersonal pada pelayanan.

Tabel 2. Indikator Keberhasilan

No	Kualitas Komunikasi			
	Indikator	Indikator	Ya	Tidak
1	Keterbukaan ( <i>Openness</i> )	Transparan proses kebijakan public	✓	
		Pedoman dalam dialog	✓	
		Tidak merahasiakan pada kecurigaan orang lain	✓	
		Toleransi terhadap orang lain	✓	
		Tenggang rasa terhadap orang lain	✓	
		Mau mengakui kesalahan dirinya atas segala yang dilakukan	✓	
		Mau berkerja sama	✓	
		Menghargai orang lain	✓	
		Mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi	✓	
2	Empati ( <i>Empathy</i> )	Membantu mengatasi permasalahan	✓	
		Intuisi (merasakan apa yang di pikirkan dan dirasakan orang lain)	✓	
		Merasakan emosi orang lain (emosi positif dan positif negative)	✓	
		Membuka diri bagi semua orang dan menjadi seorang pendengar yang baik.	✓	

		Memahami orang lain	✓	
		Menunjukkan kepekaan (perasaan) keadaan emosional	✓	
3	Sikap Mendukung ( <i>Supportiveness</i> )	Menyampaikan perasaan	✓	
		Persepsi kepada orang lain tanpa menilai	✓	
		Sikap jujur	✓	
		Tidak menyelimuti motif yang terpendam	✓	
		Mengakui bahwa tidak luput dari kesalahan	✓	
4	Sikap Positif ( <i>Positiveness</i> )	Bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa bersalah yang berlebihan	✓	
		Peka terhadap kebutuhan orang lain	✓	
		Menerima diri sebagai orang penting	✓	
		Memilik keyakinan atas kemampuan untuk mengatasi persoalan	✓	
5	Kesetaraan ( <i>Equality</i> )	Perasaan sama dengan orang lain	✓	
		Tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi	✓	
		Sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis	✓	
		Tidak ada perbedaan	✓	
		Diperlakukan yang sama	✓	

Sumber. Modifikasi Penulis, pada 16 mei 2018 pukul 10:00 WIB

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan pada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung beralamat di JL. HJ. Haniah No.3 Cut Mutia Rt/Rw.021/01 Kel. Gulak Galik, Kec. Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35214.

### 3.4 Objek Penelitian

Objek pada peneltian ini yang dikaji adalah komunikasi interpersonal dalam pelayanan pembuat paspor. Kualitas komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Hubungan antar manusia dibina atas dasar hal-hal kecil yang mengakrabkan persahabatan, yang terbit dari kata hati yang tulus ikhlas, dan sebagai sikap kualitas berkomunikasi.

### 3.5 Informan Penelitian

Informan menurut Moleong ialah orang-orang yang ada pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Moleong, 2004: 248).

Beberapa kriteria yang harus dimiliki informan untuk dipertimbangkan, yaitu:

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian dan biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi di luar kepala tentang sesuatu yang dinyatakan.
2. Subjek masih terikat secara penuh dan aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Menurut pendapat di atas dalam mencari informan, maka peneliti menentukan sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Mat Dauri, S.Sos	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kanim I Bandar Lampung	10 Oktober 2018
2	Adma Husni, S.H	Seksi Lalu Lintas dan	15 Oktober 2018

		Perizinan Keimigrasian	
3	Komang, S.H	Staf Pegawai Pelayanan	07 Desember 2018
4	Faridah	Permohon Paspur	18 Oktober 2018
5	Dedi	Permohon Paspur	18 Oktober 2018
6	Hendri	Permohon Paspur	18 Oktober 2018
7	Bagus	Permohon Paspur	18 Oktober 2018

Sumber: Data penulis peneliti tahun 2018

### 3.6 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

#### A. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2010:225), data primer adalah: sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Di penelitian ini data primer yang diperoleh merupakan hasil wawancara secara langsung (Tatap Muka).

#### B. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2010:225), data sekunder adalah sumber data yang secara tidak sengaja memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder ini berupa laporan-laporan kegiatan kualitas komunikasi pelayanan.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang digunakan dalam kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara (*interview*)

Menurut (Soehartono, 2011:67), wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden oleh

peneliti/pewawancara dan jawaban-jawaban responden dicatat, direkam dengan alat perekam.

Teknik wawancara yang dilakukan oleh penelitian adalah dengan melakukan Tanya jawab langsung kepada informan kepala staf Imigrasi, staf pelayanan dan permohonan paspor Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

## **2. Observasi**

Observasi adalah kegiatan mengamati dan mencermati serta melakukan pencatatan data atau informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Observasi dapat menjelaskan atau menggambarkan secara luas dan rinci tentang masalah yang dihadapi. Dikemukakan (Nasution, 2011:73), Observasi dapat menjelaskan secara luas dan rinci tentang masalah-masalah yang dihadapi karena data observasi berupa deskripsi yang faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan system sosial, serta konteks tempat kegiatan itu terjadi. Jadi penelitian menggunakan observasi partisipan, penelitian mengamati langsung gejala-gejala yang tampak melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan objek penelitian.

Pada penelitian ini penulis memilih observasi partisipan. Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Melalui observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh dengan lengkap dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Pada tahap ini penelitian mengamati secara langsung dengan cara ikut serta membantu melayani permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

### 3. Dokumentasi

Yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Menurut (Meleong, 1996:161) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat di manfaatkan untuk menguji, menafsirkan, untuk meramalkan.

#### 3.8 Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan dengan data, memilah - milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu :

##### A. Reduksi data (*Data Reduction*)

Suatu proses sebagai pemilihan, pemisahan, penyederhanaan, merangkum, pengabsrakan dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam penelitian ini, data yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci. Laporan tersebut akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Kemudian lapaoran dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci.

## B. Penyajian data (*Data Display*)

Penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Bandar Lampung akan diorganisir kedalam *matriks* analisis data yang disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan bagan. Penyajian data tersebut dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara di lapangan terhadap informasi yang menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

## C. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusoin drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan dan *verifikasi* dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama penyimpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data-data yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung maka akan melalui proses *verifikasi* secara terus menerus, dan akan diperoleh kesimpulan yang bersifat "*grounded*", dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung**

##### **4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung**

Dalam sub bab ini akan dijelaskan profil singkat dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung dan diharapkan dengan adanya pemaparan latar belakang dari setiap informasi ini akan menjadi alasan yang logis sekaligus pembuktian bahwa setiap informasi ini dapat dari website [imigrasibandarlampung.com](http://imigrasibandarlampung.com) secara benar.

Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung adalah salah satu Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) Republik Indonesia Provinsi Lampung. Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung sendiri dibentuk dan diresmikan oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Palembang pada tahun 1959. Ketika kantor Imigrasi Lampung berdiri pada tahun 1959, Kantor Imigrasi Lampung saat itu masih merupakan bagian dari wilayah kerja Kanim Palembang meliputi seluruh wilayah Hukum Kepresidenan Lampung.

Pertama kalinya Kantor Imigrasi Lampung ditempatkan di Jl. Sarinarwa No. 1 Teluk Betung sampai pada tahun 1972 Kantor Imigrasi Lampung dipindah kegedung yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 133 Bandar Lampung. Setelah status Keresidenan Lampung berubah menjadi Provinsi Lampung maka pada tahun 1972 tersebut kantor Imigrasi Lampung diganti penamaannya menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang tersebut antara lain meliputi Kota Tanjung Karang/Teluk Betung, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Utara serta Pos Imigrasi Pelabuhan laut Panjang.

Pada tahun 1986 terjadi perubahan ORTA Departemen Kehakiman sesuai tugas dan fungsi keimigrasian sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Karang berganti nama menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Bandar Lampung. Sedangkan Pos Imigrasi pelabuhan Laut Panjang ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Imigrasi Kelas III Panjang dengan wilayah kerja meliputi Kecamatan Panjang-Kota Bandar Lampung, Kabupaten Lampung Selatan (saat ini menjadi 3 kabupaten : Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Tanggamus, Kabupaten Pesawaran), Pelabuhan Laut TPI Panjang, Pelabuhan khusus di Kabupaten Tuang Bawang. Pada tahun 2004 Kantor Imigrasi Kelas II ditingkatkan statusnya menjadi Kanim Kelas I Bandar Lampung dengan wilayah kerja meliputi 2 kota dan 6 kabupaten.

Pada tanggal 19 Oktober 2009 Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung menempati gedung baru di Jl. Hj. Haniah No. 3 Cut Mutiah Bandar Lampung dengan Luas Bangunan 1629 M2 yang terdiri dari 3 Lantai diatas tanah seluas 2204 M2 yang diresmikan pembangunanya oleh Bapak Patrialis Akbar Menteri

Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 27 Februari 2010. Dengan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Reoublik Indonesia Nomor : M.HH-04.OT.01.01 tahun 2010 tanggal 23 November 2010 tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas III Kalianda, Kantor Imigrasi Kelas II Kota bumi, dan Penghapusan Kantor Imigrasi Kelas III Panjang. Sehingga untuk sampai saat ini wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung meliputi 2 kota dan 4 kabupaten serta tempat pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Laut Panjang.

Wilayah kota dan kabupaten tersebut antara lain adalah :

1. Kota Bandar Lampung
2. Kota Metro
3. Kabupaten Lampung Tengah
4. Kabupaten Pesawaran
5. Kabupaten Tanggamus
6. Kabupaten Pringsewu

Keberadaan Kantor Imigrasi Bandar Lampung merupakan salah satu dari upaya upaya Pemerintah Daerah Propinsi Lampung dalam memacu pembangunan wilayah. Kegiatan perekonomian di Provinsi Lampung ditunjang dari sektor pertanian, perkebunan, perikanan, dan saat ini sedang dikembangkan sektor pendidikan, dan industri jasa dan pariwisata. Hal ini berdampak pada peningkatan interaksi kegiatan masyarakat dan juga peningkatan pelayanan jasa keimigrasian baik WNI atau WNA. Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat publik

yang berkenaan dengan kegiatan keimigrasi-an seperti dalam pengurusan dokumen perjalanan, ijin tinggal dan status, visa, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta berbagai pelayanan keimigrasian lainnya. Melihat rentang wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung yang cukup luas, maka pengawasan terhadap kegiatan orang asing maupun pemohon jasa keimigrasian dilakukan secara aktif dengan pihak kepolisian dan instansi terkait sampai ke tingkat kabupaten. Selain itu juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pihak Imigrasi juga melakukan pengawasan intern dan melekat terhadap pegawai agar lebih professional dalam melaksanakan tugas. Pihak Imigrasi juga memberikan berbagai fasilitas agar masyarakat pemohon jasa keimigrasian merasa nyaman dan terlayani.

#### **4.1.2 Lokasi**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung bertempat di alamat jalan Hj. Haniah No.3 Cut Mutia RT/RW.021/01 Kel. Gulak Galik, Kec Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35214.

Telepon : (0721) - 482828 / 482607

Faks : (0721) - 482607

HP : 08121111922

E-mail : [kanimbdl@gmail.com](mailto:kanimbdl@gmail.com)

Twitter : @imigrasilampung

Facebook : Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung

Website : [www.imigrasi.go.id/](http://www.imigrasi.go.id/) [imigrasibandarlampung.com](http://imigrasibandarlampung.com)

#### 4.1.3 Visi, Misi, Motto, Janji Layanan dan Dasar Kode Etik Pegawai Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung

- a. Visi : “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”.
- b. Misi : “Melindungi Hak Asasi Manusia”.
- c. Motto : “Melayani Dengan Tulus”
- d. Janji Layanan : 1) Kepastian Persyaratan  
2) Kepastian Biaya  
3) Kepastian Waktu Pelayanan
- e. Kode Etik Pegawai Imigrasi : “M. HH-02.KR.05.02 Tahun 2010 Tentang Kode Etik Pegawai Imigrasi

Sumber : imigrasibandarlampung.com, diakses pada tanggal 02 Januari 2019

pukul 11:04

#### 4.1.4 Logo dan Makna Imigrasi



Gambar 3. Logo Imigrasi

Sumber : imigrasibandarlampung.com, diakses pada tanggal 02 Januari 2019  
pukul 11:04

##### 1. Makna Imigrasi

Sesuai dengan Pasal 6 dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.UM.01.01 Tahun 2011 tentang Logo Kementerian Hukum dan

Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 433) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

1. Logo menggambarkan tugas dan fungsi Kementerian hukum dan Hak Asasi Manusia yang memuat.

A. Tulisan : Pengayoman

B. Gambar : 1. (5) Garis Busur

2. (2) Garis Tegak Lurus Sejajar

3. Garis Siku Kanan Dan Kiri

4. Makna tulisan Pengayoman sebagaimana berarti mengayomi dan melindungi seluruh rakyat Indonesia di bidang hukum dan hak asasi manusia

5. Makna gambar sebagai berikut :

a) 5 garis busur melambangkan Pancasila yang merupakan falsafah negara

b) 2 Garis tegak lurus sejajar yang mempunyai makna demokrasi dan keadilan untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa Indonesia

c) Garis siku kanan bermakna hukum dan garis siku kiri bermakna hak asasi manusia yang menjunjung tinggi agama dan moral

6. Makna warna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sebagai berikut

a) Warna biru tua sebagai dasar yang mempunyai makna amanah, keamanan, keteraturan, kedalaman makna jati diri bangsa dan percaya diri

b) Warna Emas bermakna keagungan, keluruhan dan kewibawaan

Sumber : imigrasibandarlampung.com, diakses pada tanggal 02 Januari 2019  
pukul 11:04

#### **4.2 Paspor biasa, Umum, Persyaratan, Prosedur, Masa Berlaku & Biaya.**

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum & HAM RI Nomor 8 Tahun 2014  
Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor adalah sebagai  
berikut:

##### **4.2.1 Umum**

- 1) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia:
  1. di wilayah Indonesia; atau
  2. di luar wilayah Indonesia
- 2) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada poin 1 terdiri atas :
  1. Paspor biasa; dan
  2. Paspor biasa elektronik
- 3) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada poin 2 diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.
- 4) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara :
  1. Manual; atau
  2. Elektronik.

Dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

#### 4.2.2 Persyaratan

##### I. WNI Berdomisili di Indonesia

1. Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas :

- 1) Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah keluar negeri
- 2) Kartu Keluarga
- 3) Akta Kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- 4) Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- 6) Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

2. Dokumen kelengkapan persyaratan dokumen yang memuat :

- 1) Nama;
- 2) Tanggal Lahir;
- 3) Tempat Lahir
- 4) Nama Orang Tua

### 4.2.3 Prosedur

#### 1. Manual/Walk-in/Datang Langsung

- 1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara manual , pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan;
- 2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada poin 1;
- 3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran;
- 4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

#### 2. Elektronik

- 1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi;
- 2) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik;
- 3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagaimana dimaksud pada poin 1 memperoleh tanda terima permohonan dan harus dicetak sebagai tanda bukti permohonan;

- 4) Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 3 yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan surat elektronik.

### 3. Penerbitan Paspor

1. Penerbitan paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- 1) Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- 2) Pembayaran biaya paspor;
- 3) Pengambilan foto dan sidik jari;
- 4) Wawancara;
- 5) Verifikasi; dan
- 6) Adjudikasi.

2. Langkah-langkah penerbitan paspor biasa adalah:

- 1) Pejabat imigrasi melakukan pemeriksaan permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan;
- 2) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf yang telah memenuhi persyaratan dimuat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh pejabat imigrasi;
- 3) Dalam hal terdapat kesamaan biodata permohonan dengan biodata daftar pencegahan yang termuat dalam Sistem Manajemen informasi Keimigrasian, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib menolak permohonan dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 4) Penolakan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf c disertai dengan surat penolakan dan rincian data pencegahan yang dicetak dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian;
- 5) Dalam hal persyaratan belum lengkap, pejabat imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen persyaratan permohonan kepada pemohon dalam waktu paling lama 1 (satu) hari terhitung sejak tanggal permohonan diterima;
- 6) Pengembalian dokumen persyaratan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf d disertai dengan catatan atau penjelasan mengenai persyaratan yang belum dipenuhi;
- 7) Dalam hal persyaratan telah lengkap dan nama permohonan tidak tercantum dalam daftar pencegahan, pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari;
- 8) Pejabat imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh pemohon dan dokumen persyaratan asli pemohon;
- 9) Pejabat imigrasi memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada pemohon;
- 10) Pemohon melakukan pembayaran biaya paspor biasa pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan;
- 11) Dalam hal pejabat imigrasi yang ditunjuk menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon, dan atau keabsahan dokumen asli persyaratan, permohonan dapat ditangguhkan untuk dilakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut;

- 12) Hasil penelitian atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf l dimuat dalam berita acara pemeriksaan;
- 13) Dalam hal pemohon terbukti memberikan keterangan tidak benar terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan yang dimilikinya, permohonan dibatalkan;
- 14) Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud pada huruf m telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem informasi Manajemen keimigrasian;
- 15) Dalam hal pemohon tidak melanjutkan mekanisme dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, permohonan pengajuan paspor biasa dibatalkan;
- 16) Dalam hal permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud huruf o telah dialokasikan blangko Paspor biasa, pejabat imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko paspor biasa tersebut dan dicatat dalam sistem Informasi Manajemen Keimigrasian
- 17) Pejabat imigrasi yang ditunjuk melakukan proses verifikasi dan adjudikasi terhadap penerbitan paspor biasa;
- 18) Verifikasi dan adjudikasi sebagaimana dimaksud pada huruf dilakukan dengan mencocokkan data biometrik pemohon dan biasa data yang tersimpan dalam sistem Informasi manajemen Keimigrasian;

- 19) Dalam hal pada tahapan verifikasi dan adjudikasi tidak ditemukan duplikasi data pemohon, proses penerbitan paspor biasa dilanjutkan pada tahapan pencetakan dan uji kualitas;
- 20) Mekanisme pembayaran dan besarnya biaya penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud dalam huruf sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 21) Seluruh biaya yang berkaitan dengan permohonan paspor biasa yang telah disetorkan pada Kas Negara oleh pemohon tidak dapat ditarik kembali;
- 22) Menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk menerbitkan paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara;
- 23) Batas waktu penerbitan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf berlaku juga terhadap paspor biasa yang diterbitkan oleh pejabat Dinas Luar Negeri;
- 24) Waktu penyelesaian penerbitan paspor biasa sebagaimana disebutkan pada huruf dikecualikan, bagi penerbitan paspor biasa untuk alasan penggantian paspor rusak, penggantian paspor hilang, atau penggantian paspor duplikasi;
- 25) Paspor biasa yang telah selesai dapat diambil oleh :
  1. Pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran dan bukti identitas yang sah;

2. Orang lain yang memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, fotokopi kartu keluarga, dan kartu identitas pengambil yang sah; atau
2. Orang lain yang tidak memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas pengambil yang sah;
- 1) Penyerahan paspor biasa sebagaimana dimaksud pada huruf wajib dicatat dalam buku penyerahan paspor biasa dan ditanda tangani oleh pengambilan.

#### 1.2.4 Masa Berlaku & Biaya

##### 1. Masa Berlaku :

- 1) Masa berlaku Paspor biasa paling lama 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan.
- 2) Masa berlaku Paspor biasa yang diterbitkan bagi anak berkewarganegaraan ganda tidak boleh melebihi batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih kewarganegaraannya.
- 3) Batas usia anak sebagaimana dimaksud pada point 2 ditentukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

##### 2. Biaya

Tabel 4. Tarif Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia

No	JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK SATUAN TARIF	Satuan	Tarif
1	Paspor biasa 48 halaman	Perbuku	Rp. 300.000,-
2	Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman	Perbuku	Rp. 600.000,-
3	Paspor biasa 24 halaman	Perbuku	Rp. 100.000,-
4	Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman (*saat ini belum tersedia)	Perbuku	Rp. 350.000,-

5	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang	Perbuku	Rp. 200.000,-
6	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang rusak	Perbuku	Rp. 100.000,-
7	Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman pengganti yang hilang	Perbuku	Rp. 800.000,-
8	Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman pengganti yang rusak	Perbuku	Rp. 350.000,-
9	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang	Perbuku	Rp. 600.000,-
	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak	Perbuku	Rp. 300.000,-
10	Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman pengganti	Perbuku	Rp. 1.200.000,-
11	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Perbuku	Rp. 100.000,-
12	Paspor biasa Elektronik (E-passport) 24 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Perbuku	Rp. 350.000,-
13	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Perbuku	Rp. 300.000,-
14	Paspor biasa Elektronik (E-passport) 48 halaman pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Perbuku	Rp. 600.000,-
15	Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Paspor berbasis Biometrik	Perbuku	Rp. 55.000,-

Sumber Sumber : imigrasibandarlampung.com, diakses pada tanggal 02 Januari 2019 pukul 11:04

### **4.3 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung**

#### **4.3.1 Kedudukan**

Kantor Imigrasi (Kanim) Adalah Unit pelaksanaan teknis di bidang keimigrasian dilikungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah.

### **4.3.2 Tugas Pokok**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bidang Keimigrasian khususnya di Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

#### **4. Fungsi**

- 1) Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
- 2) Melaksanakan Tugas Keimigrasian di Bidang Lalu Lintas Keimigrasian.
- 3) Melaksanakan Tugas Keimigrasian di Bidang Status Keimigrasian.
- 4) Melaksanakan Tugas Keimigrasian di Bidang Pengawasan dan Penindakan Kemigrasian.

### **4.4 Wilayah Kerja, Struktur Organisasi dan Jumlah Personil Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung**

#### **4.4.1 Wilayah Kerja**

Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Mempunyai 2 Kota dan 4 Kabupaten wilayah kerja serta tempat pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Laut Panjang. Wilayah Kota dan Kabupaten tersebut antara lain adalah :

- A. Kota Bandar Lampung
- B. Kota Metro
- C. Kabupaten Lampung Tengah
- D. Kabupaten Pesawaran

- E. Kabupaten Pesawaran
- F. Kabupaten Tanggamus
- G. Kabupaten Pringsewu
- H. Pelabuhan Laut Panjang

#### **4.4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung**

Pada kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung jabatan tertinggi dipimpin oleh Kepala Kantor yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh pelaksanaan aktivitas pegawai dari setiap seksi yang ada di kantor. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung, Kepala Kantor membawahi lima seksi yang ada di kantor tersebut. Lima seksi tersebut yaitu :



Gambar 4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung

Sumber : [imigrasibandarlampung.com](http://imigrasibandarlampung.com), diakses pada tanggal 02 Januari 2019 pukul 11:04

1. Sub Bagian Tata Usaha
2. Seksi Lalu Lintas dan Perizinan Keimigrasian (LANTASKIM)
3. Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM)
4. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM)
5. Seksi Informasi dan Saran Komunikasi Keimigrasian (SISIMFOKIM)

Dengan struktur organisasi seperti apa gambar 1, Kepala Kantor Imigrasi akan lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengawasan kerja setiap seksi. Terutama seksi Sisimfokim, Lantaskim, Statiskim dan Wasdakim yang memiliki fungsi umum yaitu memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat dan bagian Tata Usaha yang memiliki fungsi umum dalam Memberikan

pelayanan secara langsung terhadap rumah tangga Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung.

#### **4.4.3 Jumlah Personil**

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung sampai dengan saat ini memiliki 55 Pegawai yang terdiri dari :

- A. Kepala Kantor : 1 Orang
- B. Kepala Sub Bagian : 1 Orang
- C. Kepala Urusan : 3 Orang
- D. Kepala Seksi : 4 Orang
- E. Kepala Sub Seksi : 8 Orang
- F. Staf Pegawai : 38 Orang

#### **4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian dan Seksi pada Kantor Imigrasi**

##### **Kelas 1 Bandar Lampung**

##### **4.5.1 Sub Bagian Tata Usaha**

Berdasarkan formulir sasaran kerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung, kegiatan tugas pokok dan fungsi untuk jabatan Kepala Sub Bagian Tata Usaha antara lain yaitu :

1. Menyusun konsep program dan rencana kerja
2. Melaksanakan tugas pengelolaan keuangan
3. Melaksanakan tugas dibidang umum perkantoran
4. Melaksanakan tugas pengelolaan kepegawaian

Kasubag tata usaha sendiri membawahi langsung tiga bagian penting di Kantor Imigrasi, yaitu bagian urusan keuangan, urusan kepegawaian dan urusan umum.

Tugas masing-masing bagian tersebut antara lain :

1. Urusan Keuangan bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan keuangan, mencatat, membukukan, menyimpan dan mengeluarkan buku kas umum anggaran rutin serta membuat pertanggungjawaban keuangan setiap bulan. Membuat laporan pertanggungjawaban bendahara dan juga rekonsiliasi ke Kanwil dan KPPN.
2. Urusan Kepegawaian bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan umum, melakukan pengawasan terhadap kerja bawahan, memberikan petunjuk dan bimbingan pelaksanaan tugas, melakukan penilaian terhadap pegawai kantor imigrasi, serta memenuhi semua tugas-tugas yang di perintahkan oleh atasan untuk proses kepegawaian
3. Urusan Umum bertugas untuk menyusun program kerja, membuat rencana kerja dan kalender kerja pada urusan umum, mengolah data barang milik negara, menyusun dan membuat laporan rencana pengadaan dan pengeluaran ATK dan barang-barang perlengkapan, serta memenuhi semua kebutuhan yang berhubungan dengan bagian umum.

#### **4.5.2 Seksi Lalu Lintas dan Perizinan Keimigrasian (LANTASKIM)**

Tugas pokok dan fungsi untuk Seksi Lantaskim berdasarkan formulir sasaran kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung antara lain adalah

1. Membuat program dan rencana kerja seksi LANTASKIM
2. Melaksanakan pemberian perizinan dibidang lintas batas, izin masuk/izin keluar dan fasilitas keimigrasian
3. Melaksanakan pemberian dokumen perjalanan sesuai dengan aplikasi SPRI
4. Membuat laporan hasil evaluasi seksi lalu lintas keimigrasian

Tugas SubSeksi Lintas Batas keimigrasian dan SubSeksi perizinan keimigrasian antara lain yaitu :

- a. SubSeksi lintas batas keimigrasian bertugas melakukan pemeriksaan terhadap dokumen paspor, menandatangani dokumen dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas pada subseksi lintas batas, serta melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas pelabuhan dan instansi terkait pada pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan pesawat
- b. Sedangkan tugas dari SubSeksi Perizinan keimigrasian yaitu melayani pemohon paspor untuk melakukan pembayaran, photo, sidik jari dan interview, melakukan penyimpanan map permohonan yang sudah di verifikasi dan berkas paspor yang sudah di tanda tangani kepala kantor serta membantu pengembalian paspor yang sudah selesai untuk diserahkan ke pemohon dan map yang telah selesai ke informasi dan sarana keimigrasian.

#### **4.5.3 Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM)**

Dalam formulir sasaran kerja Pegawai Negeri Sipil kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung dijelaskan tugas pokok untuk Seksi Statiskim adalah antara lain :

1. Membuat program dan rencana kerja seksi status keimigrasian
2. Melaksanakan tugas dalam penelaahan status keimigrasian
3. Melaksanakan tugas pemberian dalam penentuan status keimigrasian
4. Membuat laporan hasil evaluasi seksi status keimigrasian

Dalam seksi status keimigrasian ini-pun terdapat dua SubSeksi yaitu subseksi penentuan status keimigrasian dan SubSeksi penelaahan status keimigrasian yang keduanya mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas SubSeksi Penentuan status keimigrasian adalah melaksanakan Permohonan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) , Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan alih status, pemberian SKIM serta penentuan status kewarganegaraan.
2. Tugas SubSeksi Penelaahan status keimigrasian adalah melaksanakan Permohonan Izin Tinggal Kunjungan (ITK), Visa On Arrival (VOA) dan melaksanakan pemberian Affidavit serta penelaahan status kewarganegaraan.

#### **4.5.4 Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM)**

Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian memiliki tugas dan fungsi antara lain yaitu :

1. Membuat program dan rencana kerja seksi wasdakim
2. Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian
3. Melakukan penyidikan pelanggaran keimigrasian dalam rangka projustitia
4. Melaksanakan kerjasama dengan instansi terkait dalam pengawasan orang asing ( TIM PORA )

5. Melaksanakan tindakan administratif pelanggaran keimigrasian
6. Melakukan inventarisasi dan evaluasi terhadap segala permasalahan yang berkaitan dengan pengawasan dan penindakan keimigrasian
7. Membuat laporan pengawasan dan penindakan keimigrasian
8. Menyusun, memelihara, dan mengamankan daftar pencegahan dan penangkapan.

Seksi Pengawasan dan Penindakan keimigrasian ini membawahi dua SubSeksi yaitu SubSeksi pengawasan keimigrasian dan SubSeksi penindakan keimigrasian.

Adapun tugas dan fungsi kedua SubSeksi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. SubSeksi Pengawasan Keimigrasian bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pemantauan, dan pengecekan terhadap pelanggaran dan tenaga kerja WNA serta melakukan koordinasi masalah pengawasan Orang Asing dengan instansi terkait.
- b. SubSeksi Penindakan Keimigrasian bertugas untuk membantu tugas seksi wasdakim dan melakukan penindakan pelanggaran keimigrasian.

#### **4.5.5 Seksi Informasi dan Saran Komunikasi Keimigrasian (SISIMFOKIM)**

Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Membuat program dan rencana kerja Sisimfokim.
2. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi, dan penyebarannya untuk penyelidikan keimigrasian.

3. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumentasi keimigrasian dan pengguna serta pemeliharaan sarana komunikasi.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

#### **6.1 Kesimpulan**

Komunikasi interpersonal terjadi pada proses petugas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung sudah cukup berkualitas, walaupun masih ada hal-hal harus perlu ditingkatkan dalam proses kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan sudah terdapat dari aspek keterbukaan, kesetaraan, empati, sikap mendukung sudah cukup baik. Adapun aspek sikap positif masih harus di perbaiki atau ditingkatkan.

Dari segi ketepatan waktu, di Kantor Imigrasi ketika petugas melayani pemohon paspor sudah tepat waktu. Sehingga pemohon paspor merasa sangat senang dan saat melakukan melayani pemohon, pelayan melakukan olahraga ringan untuk merenggangkan pikiran untuk berkonsentrasi dalam bekerja dalam melayani pemohon supaya dalam penyampaian isi pesan dapat dipahami dengan mudah untuk pemohon.

Dari segi efektivitas biaya, terlihat bahwa pelayanan memberikan transparan dan terbuka bagi masyarakat/pemohon dalam segi biaya dalam pembuatan, perpanjangan, dan kehilangan paspor.

Dari segi komunikasi interpersonal, hubungan komunikasi yang baik antar pemohon dengan pegawai pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. Dalam hal ini komunikasi interpersonal yang dihasilkan sudah berjalan dengan baik sehingga pemohon sudah paham dan mengerti isi pesan yang disampaikan oleh pelayanan dapat dilakukan dengan cukup optimal dan persuasif dalam pelayanan terbukti mengurangi adanya keluhan pemohon kepada pelayanan

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran:

### **1. Bagi Kantor Imigrasi**

Perlu dilakukan *refreshing training, morning break* untuk para pegawai khususnya mereka yang menjaga loket dan berhadapan secara langsung dengan pemohon paspor. Misalnya melatih kembali kemampuan untuk menangani keluhan, pemohon paspor yang marah-marah kepada petugas, Pelatihan juga perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas dan kapabilitas pengetahuan petugas untuk menguasai aturan kebijakan mengenai pelayanan terutama dari aspek filosofi aturan agar saat mereka bekerja lebih digerakkan oleh misi

### Aspek sikap positif Pada Staf Pelayanan

Perlu di tingkatkan kedisiplinan pada staf pelayanan dan hindarkan bermain - main handphone dalam di waktu melaksanakan pekerjaan. Jangan membuat kecewa para permohon paspor yang melihat staf pelayanan bermain handphone dalam bertugas. Meningkatkan sikap positif dapat dilakukan dengan cara seperti bicara dengan tersenyum menyampaikan informasi dengan permohon paspor, sikap yang sopan dan bersahabat dan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti / dipahami sama permohon paspor.

### 2. Bagi penelitian Lanjutan

Bagi peneliti lain yang ingin mengangkat tema ini, sebaiknya tema ini diangkat menjadi persoalan yang lebih luas, seperti mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi interpersonal efektif atau kualitas dalam pelayanan public, bagaimana meningkatkan komunikasi interpersonal yang efektif atau kualitas terhadap staf pelayanan dengan permohon paspor, dengan syarat-syarat pembuatan paspor, perpanjangan paspor, kehilangan paspor dan daftar harga perlembar buku paspor seperti 24 dan 48 lembar paspor dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSAKA

### **Buku-Buku :**

- A.G. Lunardi. 1997. *Komunikasi Mengenai Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Kanisius
- Ary, D. Jacobs, L.C & Razavieh, A. 2005. *Introduction to Research in Education. 3<sup>rd</sup>*. New York: Holt, Rinehart and Winston
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia Bandung
- Bochner dan Kelly. 1974. *Komunikasi Psikologi*. Remaja Karya. Bandung.
- Bogdan, R.C., dan Biklen, S.K. 2001. *Qualitative Research. Needham Height, MA: Allyn and Bacon*
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Deming, W.E. 1986. *Out of the Crisis: Quality Productivity and Competitive Position*. Cambridge. Cambridge Universitas Press
- Everett. M. Rogers. 1983. *Diffusion Of Innovations*, New York: *The Free Press*

- Effendy, Onong Uchjana. 2011. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fiske, John. 2014. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- H.A.W. Widjaja. 2002. Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat). Jakarta; Bumi Aksara
- H.B. Sutopo. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press
- Hardjana, A.M. 2003. Komunikasi Interpersonal & Interpersonal. Kanisius, Jakarta
- Hardjana, 2003, Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal, Yogyakarta., Kanisius
- Hikmat. M Mahi. 2001. *Metode Penelitian*. Jakarta: Graha Ilmu
- Jack. R. Gibb. 1947. *Training Group Theory (T-group) and Laboratory Method: Inovation In Re-Education*. New York. *Methods Group study*
- Jorgensen, S. E. 198. *Guideline of Lakes Management:Principles of lakes Management. Vol.1.* shiga-japan: Internasional lake Environment Foundation
- Kotler, Philip, 2000, Marketing Management. Edisi Milenium, *Prentice Hall Intl, Inc* New Jersey.
- Laila Mona Ganiem. 2011. Teori Komunikasi antar Pribadi. Jakarta. Prenada Media Group

- Liliweri, Alo.1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Prenada Media.
- Lunandi, 1992, Pendidikan Orang Dewasa, PT. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta
- Mangkuprawira, TB. Syafri dan Aida Vitayala. 2007. Manajemen Mutu sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Moleong.2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:remaja Karya
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Gruop.
- Nurrohim, Hassan dan Lina Anatan. 2009. Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi. Jurnal Manajemen, Vol.7, No.4, Mei 2009 hal. 1-9
- Scott Jacobs, Edwin j. Dawson dan Dale Brashers, Information Manipulation Theory: A Replication and Assesment, Communication Monograph 63, 1996
- Sinambela. Poltak. Lijan. 2016. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Pt Bumi Aksara
- Suranto. AW 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suhartono. 2009. *The New Manegement In Diebetes Mellitus & Diebetic Polineuropati*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta:UNS

Suyanto dan Sutinah. 2013. Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta. Kencana

Trenholm, Sarah and A. Jensen. (1995). *Interpersonal Communication*. Belmont, California: *Wadsworth Publish-ing Company*.

### **Sumber Skripsi :**

Hardiyansya, “ Komunikasi Pelayanan Publik “.di akses pada 10 mei 2018, di akses pad 10 mei 2018 pukul 10:00 WIB

Maulida Puspaningrum,. 2012. “Peranan Unit Pelayanan Sim Dalam Membentuk Citra Positif Polisi Sebagai Mitra Masyarakat “.di akses pada 10 mei 2018, pukul 10:00 WIB

Sari, Mayang, Bunga. 2014 “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt.Pln” di pada 10 mei 2018 pukul 10:00 WIB

Fitriana, Ratu. 2017 “ Kinerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung Dalam Upaya Pengawasan Warga Negara Asing (WNA) diakses dari akses pada 16 mei 2019 pukul 10:00 WIB

### **Peraturan Perundang – Undang**

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Kepmenpan No.63/KEPM.PAN/7/2003