

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan
Dokumen Perjalanan Dalam Meningkatkan Pelayanan
Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat
Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



RAHMATUL MAY SARAH

NPM : 159110159
KONSENTRASI : HUMAS
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayangmu telah memberikan kekuatan, atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Terimakasihku ucapkan, dan izin kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda (Herman Az) dan Ibunda (Susrida Yelni) yang tercinta, kalian tiada hentinya selama ini memberikan semangat, do'a, dorongan, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak bisa terungkap dan tak tergantikan, sehingga aku kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Terimalah bukti kecil ini sebagai kado dariku untuk membalas segala pengorbananmu. Untuk hidupku kalian rela dan ikhlas mengorbankan segala hal tanpa mengenal rasa lelah, berjuang mempertaruhkan nyawa dan segalanya kalian lakukan. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku. Tak ada yang bisa aku lakukan untuk membalas semua pengorbanan yang telah ayah dan mama lakukan. Aku hanya bisa membalasnya melalui do'a yang tak pernah putus ku lakukan kepada Allah SWT untuk mereka. "Ya Allah ya Rahman ya Rahim, terimakasih karena engkau telah tempatkan aku diantara malaikat yang tak bersayap ini, mereka yang tak mengenal lelah dan rela mengorbankan segalanya dengan ikhlas menjaga dan mendidikku. Ya Allah berikanlah balasan surga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah nantinya mereka dari dari panasnya api nerakaMu ya allah.. Aamiin allahumma Aamiin"

Teruntuk abangku Robby Derma, SH dan Adik-adikku tersayang Radhatul Mardiah dan Ravino Ikhsan skripsi ini aku persembahkan untuk kalian yang sudah ikut membantu dan mau direpotkan. Terimakasih atas bantuan dan motivasi yang kalian berikan, kalian adalah pelipur lara, penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah maha mengetahui segalanya”

(QS. Al-Baqarah: 282)

“Waktu itu ibaratkan pedang, apabila kamu tidak mampu memanfaatkannya dengan baik, maka ia lah yang akan memanfaatkanmu”

(HR. Muslim)

“Hidup ini seperti sepeda yang sedang berjalan, agar tetap seimbang kau harus terus bergerak untuk mengayuhnya”

-Albert Einstein-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru**”. Penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.I.Kom.

Skripsi ini terselenggara berkat bantuan serta dukungan baik dari yang bersifat material maupun spiritual dari berbagai pihak, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu selama pengerjaan skripsi ini. Sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang tidak henti-hentinya memberi petunjuk dan pengarahan hingga skripsi ini selesai. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Eko Hero, M. Soc. Sc sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu, dan memberi arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Harry Setiawan, M.I.Kom sebagai dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan arahan untuk penyempurnaan skripsi ini.

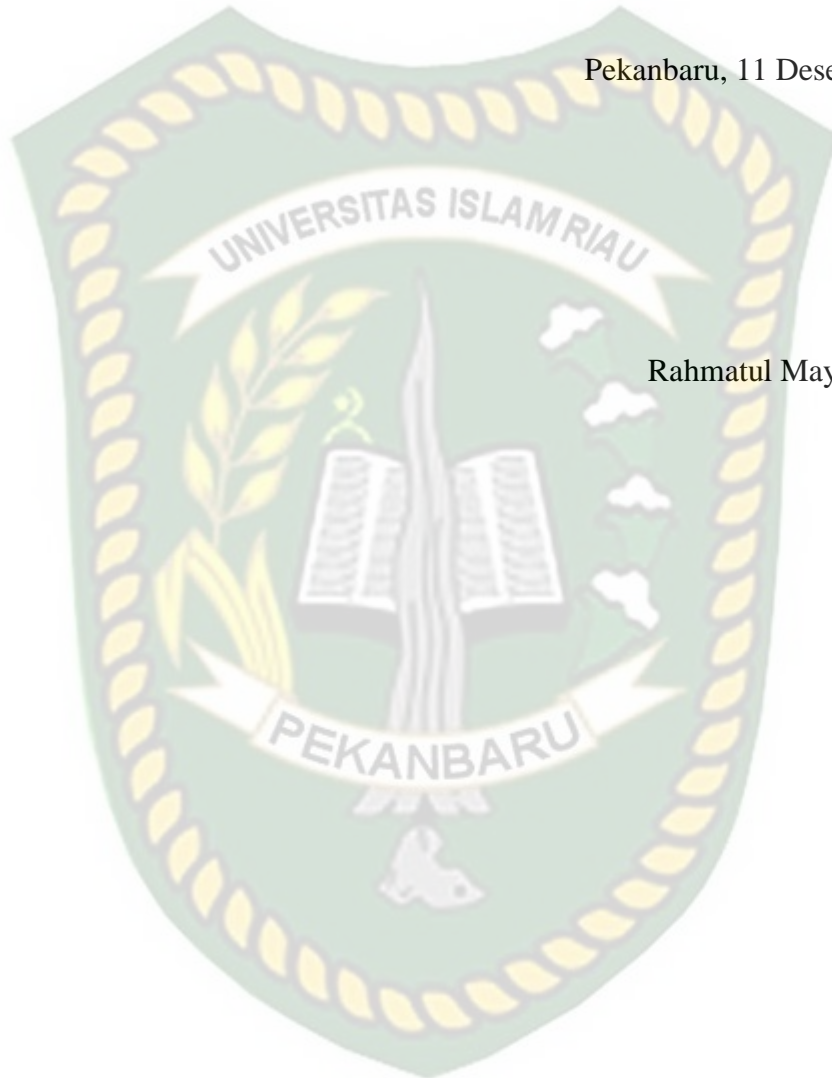
3. Terimakasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmu-ilmu dan pembelajaran yang berarti selama perkuliahan yang tidak dapat penulis lupakan atas jasa-jasanya.
4. Terimakasih kepada seluruh karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas pelayanan, kerjasama dan bantuannya.
5. Terimakasih kepada seluruh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang telah memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan informasi berupa data-data yang penulis butuhkan selama penelitian berlangsung.
6. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Herman Az dan Ibunda Susrida Yelni yang selalu menggiringku dengan do'a yang tiada henti dan nasihat serta memberikan semangat serta dorongan moril dan materil kepada penulis. Juga teruntuk abangku Robby Derma, SH dan adik-adikku tersayang Radhatul Mardiah dan Ravino Ikhsan yang selalu support penulis agar cepat menyelesaikan kuliah.
7. Teman-teman terbaikku Keffy Febria Herlinda, Tuti Amelia, Ana Mariana, Derlina, Muliani Wulandari, Riska Manda, Andi Iqbal dan teman lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu. Selalu memberikan semangat dan bantuannya kepada penulis yang tidak akan dilupakan.
8. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Demikian penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna yang pasti tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan masukan dari semua pihak, saran yang mendukung untuk kebaikan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca, Terima Kasih.

Pekanbaru, 11 Desember 2019

Rahmatul May Sarah

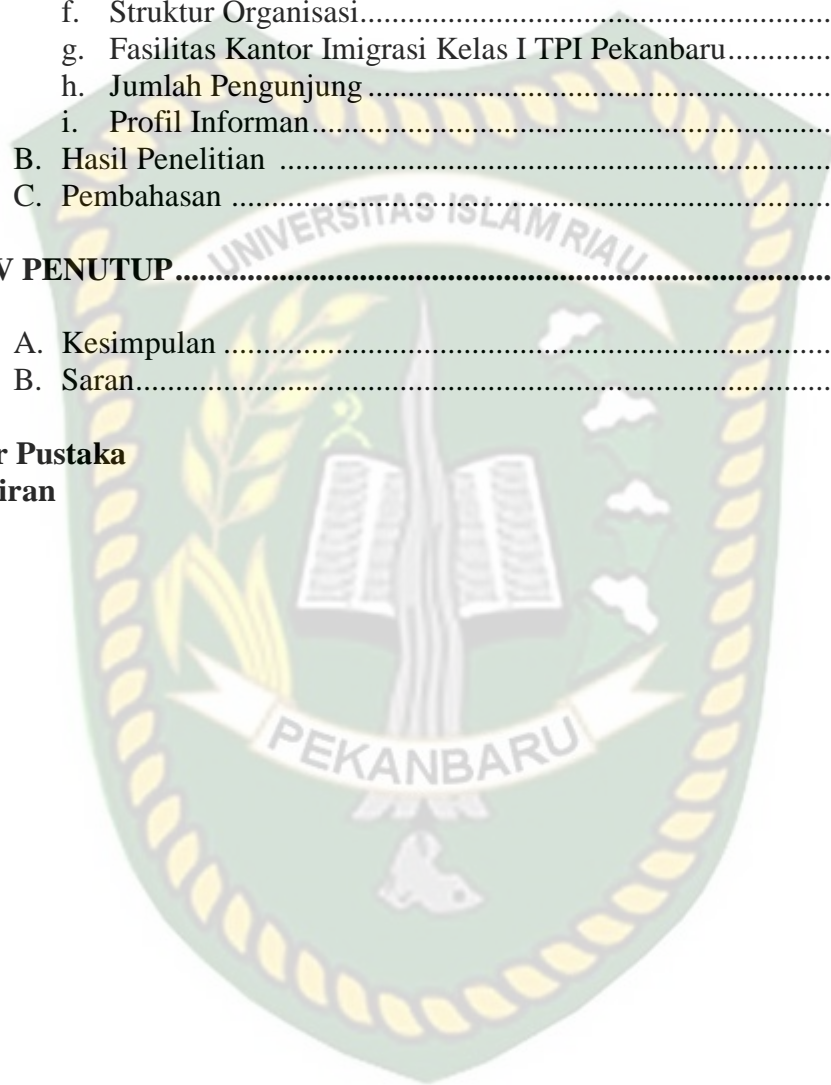


DAFTAR ISI

Judul (Cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Lembar Persembahan.....	ii
Motto	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar dan Lampiran	x
Abstrak.....	xi
Abstract.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	11
C. Fokus Penelitian	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Literatur	13
1. Komunikasi	13
2. Komunikasi Interpersonal	15
3. Komunikasi Pelayanan Publik	25
4. Paspor	33
5. Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	35
B. Definisi Operasional.....	40
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan Penelitian	43
B. Subjek dan Objek Penelitian	43
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
D. Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
G. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
a. Keadaan Geografis	53
b. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	56
c. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	57
d. Persyaratan Pembuatan Paspor	58
e. Biaya Pembuatan Paspor.....	59
f. Struktur Organisasi.....	61
g. Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	62
h. Jumlah Pengunjung	63
i. Profil Informan.....	64
B. Hasil Penelitian	66
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	102

Daftar Pustaka
Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Paspor	9
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	46
Tabel 4.1 Kecamatan dan Kelurahan Kota Pekanbaru.....	54
Tabel 4.2 Biaya Pembuatan Paspor.....	59
Tabel 4.3 Jumlah Pemohon Paspor tahun 2019	63



DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN

Gambar

Gambar 1.1 Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	7
Gambar 2.1 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	37
Gambar 2.2 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	37
Gambar 2.3 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	38
Gambar 2.4 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	38
Gambar 2.5 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	39
Gambar 2.6 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>	39
Gambar 4.1 Proses komunikasi <i>Customer Service</i>	82
Gambar 4.2 Proses komunikasi petugas pelayanan foto dan wawancara	83
Gambar 4.2 Proses komunikasi oleh petugas pelayanan bidang <i>entry data</i>	85
Gambar 4.3 Petugas berkomunikasi dengan pemohon paspor yang bertanya	86
Gambar 4.4 Sikap keterbukaan petugas CS dan petugas Yankomas	88
Gambar 4.5 Petugas Yankomas sedang menangani keluhan	90
Gambar 4.6 Etika Pelayanan petugas pelayanan.....	92
Gambar 4.7 Pelayanan khusus pada Lansia	93
Gambar 4.8 Loker pelayanan <i>customer service</i> dan Yankomas	95
Gambar 4.10 Contoh sikap empati petugas layanan pada lansia	96
Gambar 4.11 Petugas Pelayanan membantu mengarahkan pemohon paspor	97
Gambar 4.12 Layanan <i>Customer Service</i> berlaku untuk umum	99

Lampiran

Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan pihak Kantor Imigrasi	
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Pemohon Paspor	
Lampiran 3 : Dokumentasi Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	
Lampiran 4 : Dokumentasi Aktivitas Komunikasi Pelayanan Kantor Imigrasi	
Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Kasubsi Pelayanan	
Lampiran 6 : Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Petugas Pelayanan	
Lampiran 7 : Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Pemohon Paspor	
Lampiran 8 : SK Pembimbing	
Lampiran 8 : Surat Rekomendasi DPMDPTSP	
Lampiran 9 : Surat Balasan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	
Lampiran 10: Biodata Peneliti	

ABSTRAK

AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL SUB SEKSI PELAYANAN DOKUMEN PERJALANAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU

Rahmatul May Sarah
159110159

Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru merupakan salah satu unit kerja dari Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi di bidang keimigrasian seperti informasi dan sarana komunikasi, perizinan lintas antar negara, pengendalian status dan melakukan pengawasan serta penindakan kepada masyarakat yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi meliputi pemberian informasi kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah berupaya melakukan inovasi yaitu penerapan Aplikasi Layanan Paspor *Online* untuk pengambilan nomor antrian, hal ini diterapkan agar tidak lagi terjadi antrian panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka secara langsung hingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh si penerima pesan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor dengan melaksanakan komunikasi interpersonal melalui pendekatan humanistik seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap saling mendukung, dan kesetaraan.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Pelayanan, Paspor

ABSTRACT

INTERPERSONAL COMMUNICATION ACTIVITIES SUB SECTION OF TRAVEL DOCUMENT SERVICES IN INCREASING PASSPORT MAKING SERVICES IN THE CLASS I TPI IMIGRATION OFFICE (IMIGRATION EXAMINATION PLACE) PEKANBARU

Rahmatul May Sarah
159110159

The Immigration Office of the TPI Class I (Immigration Checkpoint) Pekanbaru is one of the work units of the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia, which has the responsibility in carrying out duties and functions in the field of immigration such as information and communication facilities, cross-border licensing , controlling status and carrying out supervision and enforcement to people who violate immigration provisions based on applicable laws. In carrying out its duties and functions including providing information to the public, the Immigration Class Office of TPI Pekanbaru has tried to innovate, namely the application of the Online Passport Service Application to retrieve queue numbers, this is implemented so that no longer long queues occur. This study aims to determine and analyze interpersonal communication activities carried out by the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office to improve passport-making services. Interpersonal communication is a process of communication that occurs between two or more people by face to face directly so that the message delivered can be understood by the recipient of the message. This research uses descriptive qualitative research methods. The subjects in this study used a purposive sampling technique. There are 8 informants in this study. Data collection uses interview, observation, and documentation techniques. Analysis of the data used is to use data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study are interpersonal communication activities carried out by TPI Pekanbaru Class I Immigration Office to improve passport-making services by implementing interpersonal communication through humanistic approaches such as openness, empathy, mutual support, and equality.

Keywords : *Interpersonal Communication, Service, Passport*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Teknologi komunikasi pada saat sekarang ini semakin berkembang, hal tersebut dapat dilihat dari segala aspek kehidupan sosial bermasyarakat. Kemajuan komunikasi merupakan bagian dari globalisasi yang tidak dapat terpisahkan dari masyarakat era modern seperti sekarang ini, hal ini dapat mempengaruhi segala bidang, termasuk semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi.

Dalam ruang lingkup Pemerintah, kemajuan komunikasi ini sangatlah penting sebagai sarana penyampaian informasi tentang pemerintahan agar masyarakat semakin mudah memperoleh informasi dalam segala kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah. Telah menjadi tuntutan besar dari masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan agar lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas pemerintahan dengan cepat dan mudah di akses kapanpun dan dimanapun.

Masyarakat memiliki hak mendapatkan informasi seperti: pemberitaan, informasi pekerjaan pemerintah, pembangunan infrastruktur, pendidikan, pelayanan publik serta permasalahan lingkungan. Sebelum adanya internet masyarakat sulit menyampaikan keluhan kepada pemerintah

permasalahan tersebut menimbulkan rasa kecewa karena masyarakat tidak mendapatkan respon atau *feedback* secara langsung. Oleh sebab itu, masyarakat sangat membutuhkan media sebagai jembatan dalam menyampaikan aspirasi dan informasi kepada Pemerintah. Dalam hal ini pemerintah berperan aktif memfasilitasi media komunikasi yang cepat dan mudah dalam menanggapi masukan dan kritik yang membangun sebagai sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat yaitu menggunakan layanan berbasis *online* atau disebut sebagai *E-Government*.

E-Government atau *electronic government* adalah sistem manajemen layanan informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, layanan ini diberikan oleh pemerintah untuk masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul banyak macam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan berperan aktif bagi masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian pekerjaan pemerintahan, melakukan pembayaran secara langsung dan berbagai macam layanan publik lainnya yang dapat dilakukan darimana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas pelayanan seperti ini, masyarakat diharapkan bisa lebih produktif dan bisa memanfaatkan banyak waktunya karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan.

E-Government merupakan upaya kegiatan seluruh lembaga pemerintahan dalam bekerjasama memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan secara elektronik atau

secara *online* dan penyampaian informasi yang akurat kepada perorangan dan dunia usaha. Penerapan *e-government* sudah dilaksanakan sejak munculnya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Tujuan dibentuknya *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara pada jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, menangani keluhan-keluhan masyarakat, dan sebagai sumber informasi yang dimiliki pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tentang penerapan aplikasi antrian permohonan paspor secara online di seluruh Indonesia merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Pada tanggal 07 Agustus 2017, Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) telah membuka layanan baru melalui aplikasi untuk mendukung pelayanan tentang keimigrasian, baik bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Aplikasi yang diterapkan yakni aplikasi antrian paspor *online*, permohonan visa *online*, Izin tinggal *online*, aplikasi pelaporan orang 1 permohonan pengurusan paspor maka cukup mendaftarkan antrian permohonan paspor melalui aplikasi secara *online*. Penerapan pendaftaran antrian secara *online* ini telah diberlakukan sejak 17 November 2017 untuk di seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Aplikasi yang digunakan untuk mendukung

peningkatan pelayanan ini yaitu aplikasi Antrian Paspor *Online* yang bisa diunduh secara gratis via android atau melalui situs www.imigrasi.go.id.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pelaku komunikasi menangkap reaksi secara langsung atau merespon umpan balik seketika. Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang aktif, hal ini dikarenakan komunikasi tersebut merupakan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi pelayanan publik adalah kemampuan atau keterampilan seorang petugas layanan dalam berinteraksi sehingga mampu mempengaruhi orang lain. Komunikasi adalah hal yang paling lumrah dilakukan seseorang untuk memberikan layanan. Dalam pelayanan publik menerapkan komunikasi interpersonal karena berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan dilihat dari bagaimana cara petugas pelayanan berkomunikasi dengan tamu atau pelanggannya. Keterampilan berkomunikasi ini harus dimiliki dan dikuasai dengan baik bagi setiap petugas pelayanan.

Paspor merupakan surat izin bagi masyarakat yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk melakukan perjalanan jauh khususnya ke luar negeri. Dalam bahasa keimigrasian, paspor adalah Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disingkat SPRI. Perlu diketahui bahwa salah satu peraturan untuk memasuki suatu wilayah negara untuk keperluan dan tujuan seperti bekerja, bisnis, sekolah dan sebagainya maka seorang tersebut harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa surat izin perjalanan dari negara asal

nya disebut paspor. Pentingnya pelayanan dalam proses pembuatan paspor dapat di lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di setiap tahunnya, yang bisa mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa antusias masyarakat semakin tinggi yang berpengaruh pada kebutuhan masyarakat terhadap pengurusan paspor dan masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada publik terutama pelayanan pembuatan paspor untuk masyarakat yang akan ke luar negeri. Kantor Imigrasi TPI Pekanbaru merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang keimigrasian, yaitu memberikan pelayanan pengurusan paspor, visa, izin tinggal, penyidikan, penindakan, dan kerjasama luar negeri serta sumber informasi keimigrasian ke luar negeri kepada masyarakat yang membutuhkan. Sejak tanggal 17 November 2017 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru tidak lagi menggunakan antrian pemohon datang langsung (*walk in*), semua pemohon kini menggunakan antrian permohonan secara *online* berbasis aplikasi android dan *website*.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau telah berinovasi dengan adanya kemajuan teknologi informasi berdasarkan kebijakan mengenai antrian permohonan paspor secara *online*. Dengan adanya kebijakan tersebut, masyarakat dipermudah dalam hal

pendaftaran paspor sehingga masyarakat tidak lagi perlu mengantri lama dan mengisi formulir di kantor imigrasi secara manual. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi secara gratis yaitu Aplikasi Layanan Paspor *Online* di *smartphone* masing-masing mengisi data serta formulir untuk dapat antri permohonan paspor secara *online*.

Sebelumnya Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) menerapkan aplikasi Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* versi 1, akan tetapi dari tanggal 21 Januari 2019 aplikasi antrian permohonan paspor versi 1 tidak dapat lagi digunakan karena sudah dialihkan ke Aplikasi Layanan Paspor *Online* (APAPO V2) ¹. Tujuan pengalihan aplikasi tersebut yaitu agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih nyaman, karena prinsip dari sistem antrian ini adalah memberikan waktu yang nyaman (hari dan jam pelayanan) untuk dipilih langsung oleh pemohon sehingga antrian pemohon di kantor-kantor imigrasi pun tidak membludak karena antrian pemohon dalam setiap jam dibatasi.

¹ <https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/01/22/penting-diketahui-aplikasi-antrian-paspor-versi-1-sudah-tak-bisa-digunakan-simak-penjelasan-pemohon> (Di Akses pada 29 Agustus 2019)

Gambar 1.1

Aplikasi Layanan Paspor *Online*



Sumber : Dokumen Pribadi

Aplikasi Layanan Paspor *Online* Versi 2 (APAPO V2) merupakan aplikasi lanjutan dari aplikasi pendaftaran paspor online versi 1. Aplikasi ini diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan mengenai keimigrasian, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.² Aplikasi Layanan Paspor *Online* adalah salah satu produk inovasi pelayanan publik berbentuk aplikasi berbasis android maupun iOS guna memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara *online*. Masyarakat tidak perlu antri mengurus paspor secara manual atau *walk-in* yang dapat menguras waktu, kini hadir aplikasi layanan paspor atau APAPO versi 2.0. Di Aplikasi Layanan Paspor *Online* Versi 2.0 ini memiliki

² <https://soekarnohatta.imigrasi.go.id/2019/02/26/f-a-q-seputar-aplikasi-antrian-paspor-online-versi-2-apapo-v2/> (Di akses pada 30 Agustus 2019)

beberapa keunggulan yaitu mendapatkan beberapa kemudahan bagi pemohon paspor. Di antaranya yaitu bisa mengecek langsung ketersediaan kuota dan tanggal yang akan dipilih.

Sebelum diterapkannya Aplikasi Layanan Paspor *Online* oleh kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru, masyarakat mengurus paspor secara manual (*walk-in*) yakni masyarakat datang langsung dengan cara mengantri hingga berjam-jam tentunya menguras waktu bahkan tenaga, bahkan terdapat kejadian bahwa banyak masyarakat yang mengantri mulai dari pagi dan antrian tersebut belum tentu membuahkan hasil, karena sebelumnya Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menerapkan sistem kuota antrian perharinya, banyak masyarakat yang telah lama mengantri yang tidak mendapatkan kuota nomor antrian.

Dengan diterapkannya Aplikasi Layanan Paspor *Online* ternyata tetap saja menerapkan sistem kuota, Jumlah permintaan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru perhari dibatasi hanya sebanyak 170 kouta. Jadi dalam sebulan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dapat melayani sebanyak ribuan pengurusan paspor. Permintaan tersebut terus meningkat sewaktu-waktu apabila libur sekolah maupun libur nasional tiba seperti liburan hari raya natal dan malam tahun baru. Ketika jumlah permintaan pengurusan paspor meningkat, tentunya Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru perlu secara maksimal membenahi pelayanan permintaan pengurusan paspor agar kepuasan masyarakat pengurus paspor terpenuhi. Apabila kuantitas aplikasi pengurusan paspor terus bertambah, maka kualitas

pelayanan pengurusan paspor akan lebih baik juga terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengurus paspor. Berikut jumlah pengurusan paspor 48 halaman sejak diberlakukan aplikasi layanan paspor online versi 2 terhitung dari Januari 2019 :

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon Pembuatan Paspor

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	6.680
2.	Februari	4.513
3.	Maret	5.113
4.	April	3.494
5.	Mei	2.998
6.	Juni	3.749
7.	Juli	4.935
8.	Agustus	4.893
9.	September	4.860

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Berdasarkan penelitian *pra-survey* peneliti di lapangan, masih ditemukan beberapa fenomena-fenomena atau masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu terbatasnya kuota antrian paspor secara *online*, banyak yang tidak kebagian kuota apabila mereka mendaftar melalui Aplikasi Layanan Paspor *Online*. Pada Aplikasi Layanan Paspor *Online* terdapat kendala yang dikecewakan oleh masyarakat yaitu untuk satu minggu layanan kouta hanya dibuka mulai hari Jumat-Minggu pada pukul 14.00-16.00. Dan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana prosedur pengurusan paspor, hal ini dibuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang ragu dan bertanya kepada petugas pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dalam hal

ini pelayanan yang berkualitas yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Berikut dibawah ini pra-wawancara peneliti dengan masyarakat atau pengunjung pada tanggal 20 Agustus 2019 yang mengeluh mengenai pelayanan dalam mengurus paspor :

“Saya mengurus paspor ini mendapatkan nomor kuota antrian melalui aplikasi, untuk mendapatkan nomor antriannya saya harus rajin mengecek aplikasi tersebut untuk melihat ketersediaan kuota dan harus menunggu dari hari Jum’at sampai Minggu, terkadang jaringannya juga lelet membuat keterlambatan dalam pengambilan antrian *online* bahkan dalam waktu itu juga kuota nya udah penuh. Pelayanan oleh petugas di kantor imigrasi ini juga belum maksimal, penyelesaian paspor tidak tepat pada waktu nya” Ujar Ria.

Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru, belum dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas secara seutuhnya, karena masih banyak terdapat masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan sehubungan terkait informasi-informasi yang diperlukan oleh masyarakat dan komunikasi pada pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru dalam pembuatan paspor. Diantaranya yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang menginginkan kuota antrian di aplikasi layanan paspor *online* di perbanyak lagi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan, penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan pengurusan paspor melalui karya tulis skripsi yang berjudul **“Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru”** Diharapkan dengan adanya sistem

online ini dapat menertibkan antrian yang ada di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dengan mengacu kepada latar belakang yang telah dipaparkan maka ada identifikasi masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Terbatasnya kuota antrian paspor secara *online*, banyak pemohon yang tidak mendapatkan kuota apabila mereka mendaftar melalui aplikasi layanan paspor *online*.
2. Banyak masyarakat mengeluhkan jaringan yang tidak stabil sehingga membuat keterlambatan dalam pengambilan kuota antrian secara *online*.
3. Permohonan pembuatan paspor yang membutuhkan waktu cukup lama dan yang selesai tidak tepat pada waktunya.
4. Banyaknya masyarakat yang tidak memahami tentang perkembangan teknologi, sehingga masih ada masyarakat yang kurang paham menggunakan aplikasi layanan paspor secara *online*.
5. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru belum dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas secara seutuhnya, karena masih banyak terdapat masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan sehubungan pelayanan publik.

C. Fokus Masalah Penelitian

Yang menjadi fokus masalah penelitian yaitu Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diutarakan di atas, maka penulis mencoba menarik rumusan masalah yaitu Bagaimanakah Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis atau Akademis

Diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama memfokuskan tentang Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu bentuk aktivitas manusia yang dapat dikenali oleh semua orang, namun tidak banyak yang dapat memahami dari komunikasi tersebut sehingga terciptanya rasa ketidakpuasan. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, pesan, ide, ataupun gagasan kepada seseorang, dan melihat respon apa yang akan diberikan oleh si pendengar informasi tersebut. Komunikasi juga sering dikatakan sebagai proses memaknai informasi, sikap, perilaku, dan gerak gerik tubuh seseorang. Istilah komunikasi tercipta dari bahasa latin yaitu “*communicatus*” yang artinya “berbagi” atau disebut “milik bersama”. Dengan demikian, komunikasi diartikan sebagai suatu upaya yang bertujuan berbagai untuk mencapai rasa kebersamaan dalam kelompok. (Fiske J, 2012:1)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata komunikasi merupakan adanya hubungan dalam mengirim dan menerima pesan oleh dua orang atau lebih sehingga pesan tersebut bisa dipahami dan dimengerti oleh si penerima pesan³. Komunikasi itu sendiri terdiri dari komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Komunikasi verbal yaitu komunikasi yang menggunakan kata-kata baik lisan maupun secara tulisan. Sedangkan

³ <https://kbbi.web.id/komunikasi> (di akses pada 20 September 2019)

komunikasi non verbal yaitu komunikasi yang menggunakan isyarat seperti simbol, lambang, gerak gerik tubuh, dan lain sebagainya.

a. Tujuan Komunikasi

Pada umumnya, komunikasi memiliki beberapa tujuan yaitu : (Widjaja, 2006:66)

1. Agar informasi dapat diterima oleh orang lain. Sebelum melakukan komunikasi, sebaiknya kita harus melakukan pendekatan persuasif terlebih dahulu bukan memaksakan kehendak seseorang.
2. Agar informasi atau gagasan yang kita sampaikan dapat dimengerti. Sebagai komunikator, harus bisa menjelaskan kepada komunikan dengan sebaik-baiknya sehingga informasi yang disampaikan bisa di pahami dan dimengerti.
3. Menggerakkan orang lain agar melakukan apa yang disampaikan. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang kepada tujuan yang dikomunikasikan, akan tetapi yang perlu diingat yaitu bagaimana cara yang baik untuk melakukannya.
4. Memahami orang lain. Sebagai komunikator seharusnya bisa memahami dan mengerti seperti apa aspirasi atau keinginan si komunikan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi dengan cara menyampaikan pesan atau menerima pesan agar tercapainya kesamaan makna antar seseorang yang terlibat di dalam proses komunikasi tersebut. Dengan adanya komunikasi, seseorang dapat mengemukakan pendapatnya.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau sering disebut komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang dengan cara bertatap muka baik secara verbal maupun non verbal (Deddy Mulyana, 2007:81). Komunikasi interpersonal bisa disebut efektif jika pesan yang diterima lalu mudah dimengerti oleh si penerima pesan sebagaimana yang dimaksud oleh si pengirim pesan, kemudian pesan tersebut ditindaklanjuti dengan tindakan dan dapat menguatkan kualitas hubungan interpersonal dan tidak terjadi hambatan. (Suranto, 2011:77).

Secara teoritis, komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua macam menurut sifat, yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi triadik (*tiadic commications*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dengan bertatap muka. Komunikasi diadik ini dilakukan dalam empat bentuk, yakni percakapan, dialog, seminar dan wawancara. Sedangkan komunikasi triadik adalah komunikasi yang terdiri dari tiga orang atau lebih secara bertatap muka dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Dan komunikasi diadik dan triadik ini banyak dinilai sebagai tipe komunikasi interpersonal karena komunikasi diadik berjalan lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai *frame of reference* komunikasi sepenuhnya. Faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap baik atau tidaknya sebuah proses komunikasi interpersonal (Cangara, 2011:31).

Komunikasi interpersonal ini merupakan bentuk komunikasi yang paling efektif, karena antara komunikan dan komunikator dapat langsung bertatap muka, sehingga stimulus yakni pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator, langsung dapat direspon atau ditanggapi pada saat itu juga. Media yang paling penting dalam komunikasi interpersonal adalah bahasa, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi interpersonal dapat efektif apabila memenuhi tiga hal:

1. *Empathy*, yaitu menempatkan diri sendiri jika berada di posisi orang lain (orang yang diajak berkomunikasi).
2. *Respect* yaitu menghormati perasaan dan sikap orang lain.
3. Jujur yaitu berkata apadanya ketika menanggapi pertanyaan orang lain yang diajak berkomunikasi.

Menurut de Vito, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Efektifitas ini dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pendekatan humanistik, pendekatan pragmatis, dan pendekatan sosial. Pendekatan humanistik yakni dalam berbagai perspektif, komunikasi interpersonal bisa menjadi cara yang paling efektif maupun tidak efektif. Sistem komunikasi interpersonal ini dapat dilihat dari berbagai macam aspek sudut pandang, salah satunya dalam perspektif humanistik. Dalam perspektif humanistik, sistem komunikasi interpersonal dikaitkan dengan beberapa sifat seperti keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, serta sikap kesetaraan, didalamnya juga terdapat proses komunikasi yang jujur, memiliki makna dan memuaskan

semua pihak. Pendekatan pragmatis yaitu memusatkan interaksi yang digunakan oleh komunikator melalui perilaku yang spesifik untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dari si komunikan. Pragmatis merupakan kajian terhadap makna penutur yang disesuaikan dengan konteksnya sehingga mengetahui hal apa yang dikomunikasikan daripada apa yang dikatakan. Pendekatan sosial yaitu sosial pada model ekonomi imbalan (*reward*) dan biaya (*cost*) dimana suatu hubungan disebut sebagai suatu kemitraan dimana imbalan dan biaya saling dipertukarkan. Ketiga perspektif ini tidak dapat dipisahkan satu persatu, melainkan harus saling melengkapi, karena setiap perspektif tersebut membantu kita untuk dapat memahami secara efektif komunikasi dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah hubungan. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi antar keduanya dapat dikatakan sebagai hal yang menyenangkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan humanistik hal tersebut dikarenakan pendekatan ini paling cocok dibandingkan pendekatan lainnya. Hal ini dikarenakan yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemohon paspor mengenai informasi-informasi dalam pengurusan paspor, pendekatan humanistik dalam aktivitas komunikasi interpersonal menurut DeVito. Pendekatan humanistik menekankan pada sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan.

Menurut de Vito dalam Suranto Aw, dalam pendekatan humanistik ada lima sikap yang harus dipersiapkan dalam komunikasi antarpribadi (interpersonal) yaitu: (Suranto, 2011:82)

1. Sikap Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap bisa menerima masukan, serta bersedia menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa seseorang harus dengan segera membuka semua riwayat hidupnya, dengan kata lain rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Yang dimaksud dengan keterbukaan ialah ketersediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi, tidak ada yang disembunyikan, pengungkapan diri informasi ini asalkan tidak bertentangan dengan kepatutan yang sebenarnya. Keterbukaan dalam pelayanan yaitu kejujuran petugas pelayanan dalam melayani semua kebutuhan masyarakat, dan membantu masyarakat tanpa pamrih dan tidak setengah hati dalam melayani. Sikap keterbukaan biasanya ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala informasi dan pesan komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Di dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang ampuh. Hal ini disebabkan, dengan adanya keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, dua arah, transparan, dan bisa diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

2. Sikap Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan seandainya ia menjadi orang lain, perasaan yang dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang yang berbeda. Empati biasanya menimbulkan sikap saling pengertian. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka di masa yang akan mendatang. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami setiap keadaan seseorang agar tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Hakikat empati pada dasarnya adalah: (a) Usaha masing-masing pihak merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain; (b) Dapat memahami secara detail pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif selanjutnya adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah respon bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku seseorang. Yaitu ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh perasaan curiga yang

berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen dalam menjalin kerja sama.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak saling memerlukan dan membutuhkan. Kesetaraan berarti perlakuan yang sama kepada semua masyarakat. Kesetaraan meliputi menempatkan diri agar setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, berkomunikasi dua arah, saling memerlukan, serta menciptakan suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Selanjutnya yaitu pendekatan pragmatik ada 6 spesifik yang menentukan komunikasi interpersonal yang berkualitas, yaitu:

1. Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri diartikan sebagai keberanian individu dalam menampilkan dirinya kepada orang lain, lingkungan dan situasi yang dihadapinya. Rasa percaya diri biasanya merujuk pada diri seseorang yang merasa bahwa ia memiliki potensi dalam dirinya. Seorang komunikator seharusnya menerapkan di dalam diri untuk memiliki kepercayaan diri yang kuat yakni bersikap santai, tidak kaku, tidak terpaku pada nada suara dan gerak tubuh tertentu, tidak canggung dan cemas sehingga hal itu semua tidak mudah dilihat oleh orang.

2. Kebersatuan

Yaitu mengacu pada penggabungan antara pembicara dan pendengar sehingga terciptanya rasa kesatuan dan kebersamaan. Biasanya komunikator memperlihatkan sikap kebersatuan ini dengan mengisyaratkan minat dan perhatian.

3. Manajemen Interaksi

Dalam manajemen interaksi efektif, tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi tokoh penting hal ini dikarenakan komunikator biasanya mengendalikan interaksi untuk kepuasan antar kedua pihak. Masing-masing pihak saling berkontribusi dalam proses komunikasi. Pembicara dan pendengar saling memberikan kesempatan untuk berbicara hal ini merupakan keterampilan manajemen interaksi.

4. Pemantauan Diri

Pemantauan diri adalah suatu proses dalam memanipulasi citra yang kita tampilkan kepada pihak lain. Pemantau-diri selalu menyesuaikan perilaku mereka guna mendapatkan respon yang menyenangkan. Mereka memanipulasi dirinya yang positif terhadap interaksi antarpribadi untuk menciptakan kesan antarpribadi yang terbaik serta paling efektif.

5. Daya ekspresi (pengungkapan)

Dalam hal ini, keterampilan untuk mengkomunikasikan keterlibatan interaksi secara pribadi, kita berperan serta tidak hanya sekedar sebagai penonton. Dalam situasi apapun, gerak-gerik tubuh seseorang mampu mengkomunikasikan pengungkapan kondisi pada saat itu juga. Sedikit menggunakan gerak-gerik tubuh menandakan ketidakminatan, sedangkan

penggunaan terlalu banyak gerak-gerik tubuh menandakan ketidaknyamanan dan kegugupan.

6. Daya Orientasi Kepada Orang lain

Yang dimaksud orientasi yaitu pengkomunikasian perhatian dan minat terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicara. Komunikator berorientasi pada lawan bicara untuk melihat situasi dan interaksi dari sudut pandang yang berbeda serta menghargai perbedaan pandangan dari lawan bicara.

a. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Berkomunikasi dengan orang lain memiliki tujuan-tujuan tertentu, berikut ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi interpersonal yaitu : (Purwanto, 2006:22-23)

1. Menyampaikan Informasi

Tujuan utama seseorang ketika akan berkomunikasi dengan orang lain adalah untuk menyampaikan informasi agar lawan bicaranya mengetahui dan memahami apa yang dimaksud atau apa yang dikomunikasikan.

2. Berbagi Pengalaman

Selain menyampaikan informasi, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan yaitu untuk membagikan pengalaman pribadi si komunikator kepada orang lain yang hendak di ajak berkomunikasi. Bisa berupa hal-hal yang membahagiakan dan menyedihkan. Biasanya berbagi pengalaman hanya kepada seseorang yang bisa dipercaya atau teman terdekat saja.

3. Menumbuhkan Sikap Simpati

Simpati yaitu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari lubuk hati untuk dapat ikut merasakan seperti apa yang dirasakan oleh lawan bicaranya seperti perasaan sedih, duka, maupun bahagia. Komunikasi juga bermanfaat untuk menumbuhkan sikap simpati antar sesama untuk memberikan dukungan moral maupun berbentuk bantuan.

4. Melakukan Kerja Sama

Tujuan komunikasi interpersonal berikutnya yaitu melakukan kerja sama dengan individu lainnya untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu hal yang bermanfaat antara sesama.

5. Menumbuhkan Motivasi

Berkomunikasi secara interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain agar melakukan sesuatu yang baik serta positif.

6. Menceritakan kekecewaan atau kekesalan

Komunikasi interpersonal juga dapat bermanfaat untuk menceritakan rasa kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain sebagai lawan komunikasi. Pengungkapan rasa kekecewaan atau kekesalan bisa mengurangi beban pikiran dan cara dalam mencari jalan keluar atau solusi dari semua masalah yang di hadapi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam setiap aktivitas-aktivitas komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri untuk hidup bersosial dengan sesama manusia lainnya di bumi ini dan naluri itu merupakan salah satu hal yang paling mendasar di kehidupan manusia di samping kebutuhan kasih kasang, dan kebutuhan akan kepuasan. Dalam

pemenuhan kebutuhan-kebutuhan hidup tersebut menyebabkan pendorongan manusia dalam melakukan interaksi dengan sesama manusia lainnya. Komunikasi interpersonal sebagai proses transaksi atau berkelanjutan memiliki karakteristik yang selektif, sistematis dan unik (Wood, 2010: 23-27).

d. Hambatan-Hambatan Komunikasi Interpersonal

Ada beberapa hambatan-hambatan yang terjadi selama proses komunikasi, dan dapat mengganggu kelancaran komunikasi. Oleh karena itu, komunikator harus mampu melihat hambatan sebelum melakukan komunikasi. Biasanya, hambatan itu bersifat eksternal dan internal, yang berarti bisa datang dari dalam diri si komunikator maupun dari si komunikan itu sendiri.

Dalam berkomunikasi diperlukan keadaan seseorang yang sehat fisik maupun non fisik. Apabila terdapat kekurangan kesehatan maka diperlukan alat bantu kesehatan sebagai penolongnya, dan penjagaan untuk mencegah hal yang tidak diinginkan juga harus diperhatikan (Widjaja, 2000:60).

Terdapat tiga aspek yang termaksud dalam bagian hambatan-hambatan di komunikasi interpersonal, yaitu (Sunarto, 2003: 17) :

- a. Hambatan mekanik, hambatan ini timbul akibat karena adanya gangguan pada saluran komunikasi seperti terganggunya saluran *magnetic radio* oleh getaran-getaran membuat pesan yang disampaikan tidak jelas.
- b. Hambatan semantic, dalam tahap komunikasi hal ini sering terjadi, karena berkisar pada masalah apa yang sedang dikomunikasikan dan

yang disampaikan pada tahap-tahap komunikasi. Suatu pesan akan memiliki arti lain kepada seseorang dalam konteks yang berbeda, hal tersebut disebabkan karena adanya gangguan komunikator yang salah persepsi.

- c. Hambatan manusiawi, semua masalah yang paling sering terjadi dalam setiap proses komunikasi karena berasal dari dalam diri manusia sendiri. Hal tersebut terjadi karena faktor emosi dan prasangka pribadi, hal ini juga mempengaruhi kepekaan alat panca indera.

3. Komunikasi Pelayanan Publik

Secara etimologis makna dari pelayanan berawal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan dan memenuhi apapun yang diperlukan oleh seseorang, kemudian kata pelayanan diartikan sebagai cara seseorang melayani servis atau jasa agar tercapainya kemauan dari orang lain. Dari uraian tersebut, maka kata pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain.

Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003:60) yaitu kegiatan pemberian bantuan kepada orang yang membutuhkan bantuan dengan cara tertentu yang mengaitkan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan pemenuhan kebutuhan orang tersebut. Setiap pelayan melayani baik berupa barang maupun jasa. Secara kemanusiaan dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat diperlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Jenis layanan yang diperlukan oleh manusia atau

individu pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi yaitu pemenuhan kebutuhan pribadi dan pelayanan jasa administratif yang diberikan oleh anggota organisasi (Moenir, 2000:17). Menurut (Kotler, 2002:83) arti dari pelayanan adalah suatu kegiatan dan tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud namun bisa dirasakan apa yang telah diberikan oleh suatu organisasi tersebut. Pelayanan bisa berbentuk jasa maupun barang tergantung dari kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 mengatakan bahwa Pelayanan publik merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di perundang-undangan bagi setiap warga negara baik berupa pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Di pemerintahan, pelayanan publik disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain yang memiliki kepentingan dengan instansi pemerintahan tersebut, sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah diberlakukan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari adanya faktor komunikasi, seperti ditentukan dengan adanya dimensi komunikator, pesan, media, dan efek yang diberikan atau efek yang diterima. (Hardiyansyah, 2015:4). Faktor komunikasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, faktor-faktor komunikasi menjadi perhatian serius bagi setiap instansi atau organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun

komunikasi pelayanan publik akan mengakibatkan terganggunya aliran informasi pelayanan publik. Dengan demikian, tentunya hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Komunikasi pelayanan publik adalah praktik komunikasi untuk menunjang dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada publik yang terbaik guna agar terciptanya hubungan yang saling pengertian dan harmonis, hingga dapat tercapainya tujuan organisasi (Muwafik, 2010:7). Aktivitas komunikasi merupakan hal utama dan terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar melahirkan kepercayaan publik dan mendorong kepuasan bagi publik.

Agar publik memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka penyedia pelayanan harus mengentahui apa yang diinginkan oleh publik, sehingga tidak terjadi perbedaan dengan kinerja karyawan dengan harapan publik, yang pada akhirnya publik merasa puas dan mempersepsikan secara baik terhadap pelayanan yang diterimanya (Rangkuti, 2003:28).

Menurut (Muwafik, 2010:4) kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu aspek penting untuk mempengaruhi bagaimana keefektifitas pelayanan publik dan menentukan kepuasan publik sebagai seseorang yang diberikan pelayanan dan melihat bagaimana publik tersebut merespon serta mencitrakan organisasi yang memberi pelayanan tersebut.

Dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan publik seharusnya memperhatikan semua hal yang dapat mendukung tercapainya tujuan pelayanan prima, karena setiap tindakan pelayanan berpotensi pada komunikasi dan komunikasi berada pada setiap ruang dan waktu. Maka dari itu, setiap aspek komunikasi pelayanan publik harus bersifat komprehensif yang meliputi aspek si komunikator, tata ruang kantor guna sebagai pencitraan organisasi dalam penyediaan sarana dan prasarana yang terbaik dalam memberikan pelayanan yang terbaik pula pada publik. Menurut Griffin (2003 : 35) orang yang tumbuh menjadi pelanggan loyal itu secara bertahap, proses dilalui dalam jangka waktu tertentu, dengan diberikannya perhatian khusus.

Komunikasi pelayanan publik tidak hanya soal mempersuasif, namun harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh instansi pemerintah. Pertama, memberikan pelayan kepada masyarakat, sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitas instansinya. Kondisi saat ini aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat bukan hanya sekedar tugas semata melainkan merupakan kewajiban untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kedua, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan interaksi antara instansi dalam memperlakukan publiknya karena dengan komunikasi terjalin hubungan antara pelayan publik dan masyarakatnya.

Dalam kondisi ini instansi pemerintah memanfaatkan aktifitas komunikasi dalam memberikan pelayanan publik sehingga terwujud citra yang baik bagi aparatur negara.⁴

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menempati peranan yang sangat penting, hal ini dikarenakan semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik, maka tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Begitupun sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik, maka dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk. *Image* buruk terhadap pelayanan yang tidak baik paling mudah dirasakan yaitu berdasarkan ketidakmampuan atau ketidakmauan instansi dalam membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat atau publik yang harus dilayani. (Hardiyansyah, 2015:16).

Dalam praktiknya, pelayanan publik menggunakan fokus pada komunikasi interpersonal, hal ini dikarenakan percakapan yang terjadi antara bidang pelayanan dengan pengunjung terjadi secara *face to face*. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, hubungan interpersonal dikaitkan dengan komunikasi yang bersifat dua arah atau disebut dengan komunikasi antarpribadi. Landasan dasar dalam komunikasi antarpribadi adalah mengubah sikap, opini, kepercayaan, dan perilaku pengunjung yang sangat

⁴ <https://kepri.antaranews.com/berita/50308/komunikasi-pelayanan-publik> (Di akses pada 16 Sept 2019)

diperlukan oleh si pelayan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (Tjiptono, 2003:267).

Prinsip komunikasi dalam pelayanan publik yaitu setiap tindakan organisasi dalam melaksanakan pelayanan berpotensi adanya komunikasi, interaksi pelayan dengan publik melalui tindak komunikasi, komunikasi bertujuan mempengaruhi, menguasai opini dan mengajak kerjasama publiknya, komunikasi penting dalam memberikan makna dari setiap interaksi yang terjadi selama proses pelayanan sehingga terciptanya hubungan yang saling menguntungkan, dan semakin dekat hubungan pelayan dengan publik maka semakin efektif pula tindakan komunikasi yang dilakukan (Muwafik, 2010:8).

Iklim komunikasi dalam pemerintahan perlu menjadi perhatian, karena iklim komunikasi dapat mempengaruhi tercapainya pelayanan publik yang memuaskan. Potensi yang dimiliki oleh para pegawai pemerintahan dalam berkomunikasi diharapkan bisa dimanfaatkan untuk mengubah perilaku masyarakat dalam pemeran utama di era pembangunan. Jikalau iklim komunikasi bisa tercipta dan terlaksana dengan baik maka pelayanan publik dalam sektor komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah bisa menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan publik dengan baik. Berikut ini merupakan beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam menciptakan pelayanan publik di sektor komunikasi : (Subur Drajat, 2008:66)

1. Mengoptimalkan lembaga humas

2. Menciptakan pemerataan informasi
3. Masyarakat diberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi
4. Terciptanya kondisi politik yang stabil, dan adanya pola pikir pemerintah yang sama dengan masyarakat sebagai pengelola informasi.

a. Asumsi Dasar Komunikasi Pelayanan Publik

Berikut terdapat beberapa asumsi yang mendasari kegiatan komunikasi pelayanan publik yaitu : (Muwafik, 2010:7)

1. Apabila organisasi atau instansi tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik, maka tidak akan terjadinya transaksi bisnis (*no service, no business*)
2. Publik bebas memilih produk atau jasa sesuai kemauan mereka dan mereka mau memilih produk atau jasa instansi apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi tersebut.
3. Publik tidak bergantung pada instansi/organisasi, namun instansi lah seharusnya yang bergantung pada publik demi eksistensi dan kelanjutan hidup instansi.

b. Fokus Kajian Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik berikut ini akan lebih menekankan pada beberapa kajian berikut, yaitu : (Muwafik, 2010:9)

1. Citra dan Reputasi, yaitu bagaimana proses komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat menciptakan citra yang positif untuk

organisasi atau instansi sehingga bisa mendorong tercapainya reputasi yang baik bagi organisasi tersebut.

2. Menangani keluhan atau *handling complaint*, yaitu bagaimana kegiatan komunikasi pelayanan publik dalam menangani keluhan dari publik serta bagaimana strategi komunikasi yang efektif dalam mengatasi hal tersebut.
3. Etika pelayanan, yaitu bagaimana tindakan yang di persepsi baik atau etika apa yang diberikan dalam melayani publik dengan baik. Etika pelayanan harus dapat dipahami bersama dan dilaksana dengan profesional oleh tiap petugas pelayanan sehingga menciptakan *image* positif dari publik.
4. Pelayanan Prima atau *Service Excellent*, yaitu kajian komunikasi pelayanan publik yang memfokuskan bagaimana memberikan pelayanan terbaik bagi publik/masyarakat yang dilayani nya. Pelayanan prima bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada publik untuk menciptakan kepuasan. *Service excellent* adalah kepedulian kepada publik yaitu dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan publiknya.
5. Layanan Pelanggan atau *Customer care*, yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus untuk publik. Layanan yang lebih memperdulikan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dihormati, dihargai, dicari solusi.

4. Paspor

Paspor merupakan surat izin sah bagi kita warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Dalam bahasa imigrasi, paspor adalah kata lain dari Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintahan yang berwenang dari negara yang didalamnya terdapat identitas-identitas pemegangnya yang berlaku untuk melakukan perjalanan keluar dari negara Indonesia.

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menjelaskan bahwa Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi dan lembaga Internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemilik paspor. Sedangkan yang dimaksud dengan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau yang disingkat dengan DPRI adalah Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Paspor Republik Indonesia adalah dokumen resmi yang dipinjamkan oleh pemerintah kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar negeri, baik itu perjalanan wisata, ibadah haji dan umroh, perjalanan bisnis, berobat dan berkunjung kerumah sanak saudara yang hanya berlaku selama jangka waktu 5 tahun.

Pada umumnya paspor mempunyai ciri-ciri yang sama dari setiap negara-negara yang mengeluarkannya, tetapi juga memiliki beberapa

perbedaan sesuai dengan kebijakan dari pemerintah yang berasal dari negara lain. Ciri-ciri dalam paspor pada umumnya terdapat lambang negara yang mengeluarkan paspor, nama paspor, identitas pemilik paspor, tempat dan tanggal dikeluarkannya paspor serta masa berlakunya, nama instansi yang mengeluarkan paspor, foto, tanda tangan pemilik paspor, halaman visa, halaman pengesahan (*endorsements*), tanda bertolak, izin masuk, jumlah halaman paspor (24 atau 48 halaman), dan lain-lain.

Seiring perkembangan zaman, kini paspor bertransformasi ke arah elektronik atau digital. Kini telah diberlakukannya paspor elektronik. Perbedaan paspor biasa dengan paspor elektronik dalam aspek bentuk fisik sebenarnya tidak terlihat perbedaan yang signifikan antara paspor biasa dengan paspor elektronik (*e-pasport*) warna masih sama yaitu berwarna hijau. Dari aspek fungsi dan tujuan keduanya memiliki fungsi serta tujuan yang sama yaitu sebagai bukti identitas diri sah dan bisa digunakan dimanapun dan kapanpun. Hanya saja perbedaan antara keduanya yaitu pada sisi kelengkapan data dan tingkat akurasi. Pada paspor biasa memuat data diri dan foto pemilik paspor saja. Namun, paspor elektronik datanya lebih lengkap yaitu berupa data biometrik wajah dan sidik jari pemilik paspor. Data tersebut tersimpan dalam *chip* yang bisa dipindai oleh pihak imigrasi. Dengan adanya sistem seperti itu maka paspor elektronik menjadi lebih sulit dipalsukan karena membutuhkan data yang akurat pada *chip*.⁵

⁵ <https://www.skyscanner.co.id/berita/perbedaan-paspor-biasa-dan-elektronik> (Di akses pada 09 September 2019)

a. Fungsi Paspor

Dijelaskan kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 terkait Keimigrasian bahwa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berfungsi sebagai bukti dokumen perjalanan antar negara, bukti identitas diri, serta bukti kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemilik paspor yang bersangkutan pada saat berada di luar negara Indonesia. Paspor juga berfungsi sebagai bukti identitas diri sah dan kewarganegaraan seseorang di luar negeri.

Paspor sebagai dokumen yang sah memuat identitas yang akurat dari pemiliknya dan dapat dipertanggungjawabkan data-data yang ada di dalamnya. Paspor juga berfungsi sebagai:

Surat perjalanan untuk melakukan perjalanan antar negara yang di dalamnya terdapat visa dan lembaran izin masuk ke negara yang hendak dituju.

1. Sebagai kartu identitas pemiliknya dalam arti orang lain atau petugas yang berwenang akan dapat mengenalnya karena paspor tersebut memuat nama, tempat tanggal lahir, kebangsaan negaranya, maupun alamat yang bersangkutan di dalamnya.
2. Sebagai transaksi pencairan uang di bank dan untuk jaminan tinggal di hotel terutama bagi orang asing.

5. Aplikasi Layanan Paspor *Online*

Aplikasi layanan paspor *online* merupakan suatu produk inovasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Dirjen Imigrasi melakukan

terobosan baru untuk mengatasi permasalahan antrian yang sering kali dikeluhkan oleh masyarakat. Masyarakat yang hendak mengurus paspor tak perlu lagi datang langsung ke kantor imigrasi sejak pagi buta hanya untuk mendapatkan nomor antrian. Terobosan baru yang dilakukan pemerintah keimigrasian saat ini yaitu melalui Aplikasi Layanan Paspor *Online* yang dapat diunduh secara gratis oleh pengguna *smartphone* baik itu pengguna Android maupun iOS.

Sebelumnya Dirjen Imigrasi menerapkan aplikasi lamanya yaitu Aplikasi Antrian Paspor *Online* (Versi 1) setelah itu Direktorat Jenderal Imigrasi akhirnya resmi merilis pembaruan dari aplikasi sebelumnya dengan Aplikasi Layanan Paspor *Online*, “APAPO” versi 2. Aplikasi ini sudah tersedia di Android dan iOS yang dirilis sejak tanggal 21 Januari 2019.⁶ terdapat pengembangan fitur tampilan pada aplikasi yang sekarang yaitu lebih baru dengan sistem lebih aman dan lebih baik.

Melalui aplikasi ini, penggunanya bisa mengatur jadwal antrian nya sendiri dan memilih lokasi kantor imigrasi sesuai dengan domisili nya serta juga dengan melengkapi data diri secara pribadi termasuk NIK, Nama, lokasi kantor imigrasi yang akan anda kunjungi, dan tentunya waktu kehadiran yang dikehendaki.

a. Tahap-tahap penggunaan Aplikasi Layanan Paspor *Online*

⁶ <https://teknologi.id/ulasan/aplikasi-layanan-paspor-online-apapo/> (Di Akses pada 09 September 2019)

1. Anda di minta *login* terlebih dahulu, baik itu *login* menggunakan *email* di *google* atau melalui *facebook*. Seperti gambar berikut ini :

Gambar 2.1



Sumber : Hasil *Screenshoot* Peneliti

2. Kemudian setelah *login* berhasil dilakukan, maka muncul beranda pada aplikasi tersebut yang memenuhi kebutuhan anda, apabila anda ingin mengambil nomor antrian paspor, maka klik menu antrian paspor, seperti berikut:

Gambar 2.2



Sumber : Hasil *Screenshoot* Peneliti

- Setelah itu, anda diminta untuk memilih kantor imigrasi hendak dituju atau berdasarkan domisili tempat anda tinggal

Gambar 2.3

Sumber : Hasil *Screenshot* Peneliti

- Apabila kantor imigrasi anda masih menyediakan kouta antrian paspor maka anda bisa lebih lanjut dalam pengisian data jumlah pemohon, pilih tanggal kedatangan sesuai dengan tanggal yang masih tersedia, pilih waktu kedatangan yang dikehendaki, maka akan langsung terlihat sisa kouta yang tersedia.

Gambar 2.4

Sumber : Hasil *Screenshoot* Peneliti

5. Tahap selanjutnya yaitu memasukkan data pemohon sesuai jumlah yang telah anda buat pada tahap sebelumnya, lalu simpan data tersebut.

Gambar 2.5



Sumber : Hasil *Screenshoot* Peneliti

6. Maka setelah itu akan muncul nomor antrian berserta jadwalnya, lalu anda hanya tinggal *scan barcode* di kantor imigrasi yang telah ditentukan.

Gambar 2.6



Sumber : Hasil *Screenshoot* Peneliti

B. Definisi Operasional

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, pesan, ide, ataupun gagasan kepada seseorang, dan melihat respon apa yang akan diberikan oleh si pendengar informasi tersebut. Komunikasi juga sering dikatakan sebagai proses memaknai informasi, sikap, perilaku, dan gerak gerik tubuh seseorang.

b. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau sering disebut komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang dengan cara bertatap muka baik secara verbal maupun non verbal, komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila dalam proses komunikasi tersebut apabila pesan yang disampaikan ditanggapi atau direspon oleh si pendengar pada saat itu juga.

c. Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik merupakan praktik komunikasi dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan pemberian pelayanan publik secara baik untuk pelanggan atau publik di suatu organisasi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi.

d. Paspor

Paspor merupakan dokumen resmi berupa surat izin bagi warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Paspor merupakan kewajiban negara kepada masyarakat untuk dipinjamkan

dokumen yang sah agar masyarakat dipermudah keluar negeri. Dokumen resmi yang dipinjamkan oleh pemerintah kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar negeri, baik itu perjalanan wisata, ibadah haji dan umroh, perjalanan bisnis, berobat dan berkunjung kerumah sanak saudara yang hanya berlaku selama jangka waktu 5 tahun.

C. Penelitian Terdahulu yang relevan

Terdapat beberapa referensi penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan dijadikan referensi oleh peneliti untuk memperkuat kajian penelitian, sehingga aspek yang belum atau kurang tersentuh dalam penelitian terdahulu dapat dilakukan dalam penelitian kali ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ali Alamsyah K dan Maria Fitriah, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Juanda. Jurnal ASPIKOM, Volume 3 Nomor 2, 2017	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga	Strategi komunikasi pelayanan publik melalui pos pemberdayaan keluarga berjalan dengan baik meskipun masih dalam bentuk komunikasi langsung. Komunikasi melalui media belum dimanfaatkan sepenuhnya, hingga perlu rekomendasi kedepannya untuk membangun layanan publik secara transparan.
2.	Lany Puspa, Dkk Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas. Jispo Vol 9, Nomor 1. 2019	Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang)	Komunikasi yang berlangsung pada aspek sikap positif menunjukkan bahwa petugas <i>Customer Service</i> dalam komunikasinya memiliki prasangka kurang baik, dalam aspek empati yang ditunjukkan oleh petugas teranalisa bahwa petugas tidak terlalu peduli kepada kepentingan pelanggan, Sementara pada aspek kesetaraan berjalan dengan baik dimana kualitas pelayanan

			yang diberikan dapat dirasakan oleh pelanggan bahwa oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang melayani dengan baik.
3.	Dwi Novel Putri Yanti, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Mulawarman, eJournal Ilmu Komunikasi Volume 1, Nomor 2, 2013	Kualitas Komunikasi Pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Indosat, TBK, Balikpapan.	Kualitas komunikasi dalam pelayanan customer service PT. Indosat, Tbk Balikpapan menunjukkan bahwa Petugas mau mendengarkan dan memberikan informasi secara jujur dan informatif, dan juga terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan, serta selalu melayani dengan baik setiap pelanggan yang datang.

1. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

a. Persamaan dan perbedaan

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas tentang komunikasi pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya komunikasi melalui media belum dimanfaatkan sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan media aplikasi layanan paspor *online* sebagai pelayanan.

2. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

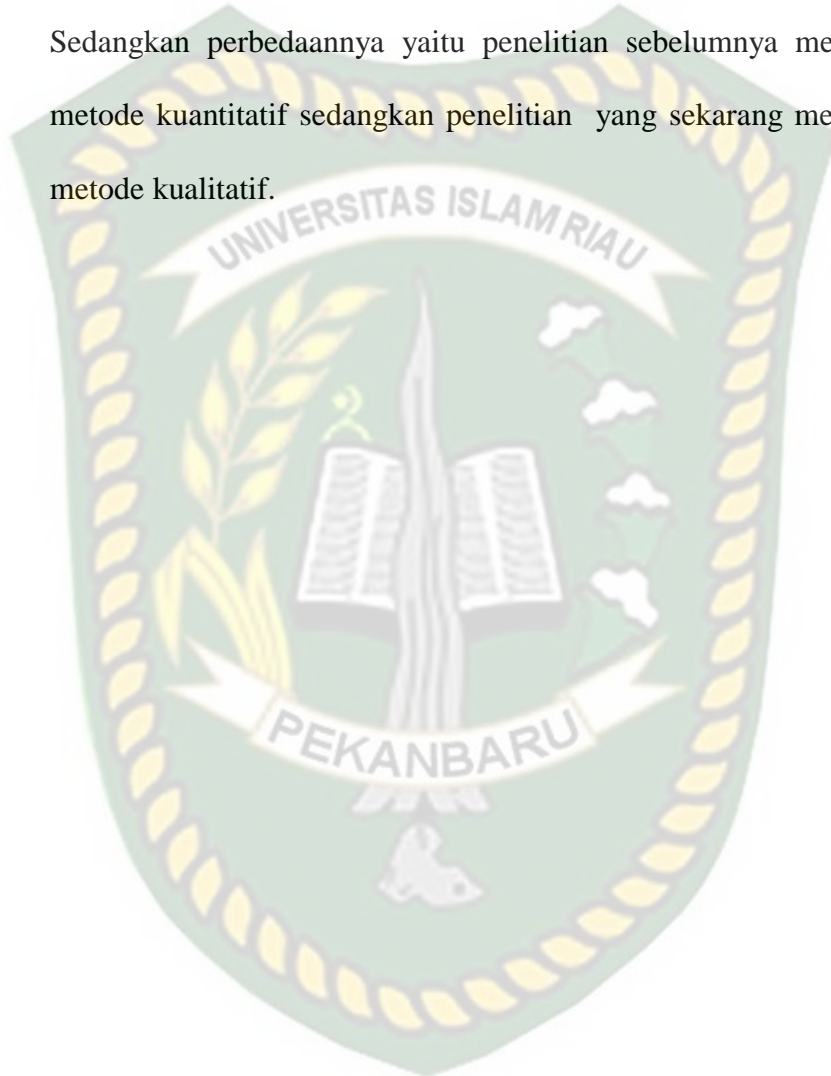
a. Persamaan dan perbedaan

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sebelumnya ini adalah sama-sama membahas komunikasi interpersonal pada kantor imigrasi, Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya tidak menggunakan objek penelitian seperti media maupun aplikasi, akan tetapi ia memfokuskan membahas mengenai mempublikasikan informasi saja.

3. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

a. Persamaan dan perbedaan

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sebelumnya ini adalah sama-sama membahas tentang komunikasi pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan metode kualitatif.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini dianggap tepat untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Metode ini diterapkan untuk melihat serta memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang atau lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap tentang gambaran aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi penelitian. Penelitian kualitatif adalah suatu ketertarikan spesifik pada hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dan hasil dunia kehidupan (Flick dalam Gunawan, 2016:81).

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yaitu seseorang yang merupakan sebagai sumber data yang dimintai informasinya dan keterangannya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian yaitu subjek yang darimana data tersebut diperoleh (Arikunto, 2002:107). Pemilihan informan didasarkan pada seseorang yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang ada. Penunjukan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive* adalah teknik dalam pemilihan sampel yang mencakup

orang-orang yang akan diseleksi sesuai dengan kriteria tertentu yang dianggap tahu dan dipercaya dengan permasalahan dalam penelitian. (Krisyanto, 2006:154). Subjek dalam penelitian ini yaitu :

a. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan yaitu Wawan Setiawan, SH

Yang beranggotakan :

1. Krisna Olivia, SH (*Supervisor* atau Petugas Layanan Komunikasi Masyarakat/Yankomas)
2. Muhd. Satria Chandra, SH (Pejabat Foto dan Wawancara Paspor)
3. Salman Alfarishi, SE (Petugas *customer service*)
4. Lidia (Petugas Pelayanan Lansia)

b. Informan tambahan yaitu masyarakat atau pemohon yang hendak mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini yaitu Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru, Jalan Teratai No. 87, Pekanbaru. Riau. Telp 0761-21536. Fax 0761-40393.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti memerlukan data-data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa subjek (orang) secara individual maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu kejadian atau permasalahan dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah karyawan bidang pelayanan. Alasan peneliti memilih mereka sebagai sumber data dikarenakan mereka mempunyai masing-masing porsi tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data pendukung berhubungan dengan penelitian ini. Data diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan, jurnal, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. (Kriyantono, 2006:94). Berikut ini merupakan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan secara sesi tanya-jawab. Menurut Kriyantono (2006:100) wawancara adalah percakapan antara si periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dengan si informan (seseorang yang mempunyai informasi tentang suatu objek). Informan adalah orang hendak diwawancarai, dimintai informasi oleh peneliti. Informan merupakan orang yang dapat diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, fakta dari suatu objek penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai sumber data (data sebanyak mungkin) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara terperinci berbagai peristiwa secara sistematis. Pada wawancara ini, peneliti relatif tidak mempunyai kontrol atas responden informan yakni informan bebas memberikan jawabannya. Dengan cara mengusahakan wawancara berlangsung secara informal layaknya seperti orang yang sedang mengobrol.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif. Observasi adalah interaksi dan percakapan yang terjadi antara peneliti dan subjek yang diteliti. (Kriyantono, 2006:110)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur, dengan demikian pada observasi ini peneliti harus mampu secara pribadi

mengembangkan daya pengamatan dalam mengamati suatu objek. Observasi yang dilakukan yaitu pengamatan secara langsung bagaimana Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.. Pentingnya pengamatan secara cermat terhadap objek penelitian karena membantu dan merupakan tahapan yang harus dilewati peneliti sehingga memudahkan dalam kegiatan analisis data.

3. Dokumentasi

Yaitu cara pengumpulan data tertulis dan mencari atau mengumpulkan tulisan, buku, dan informasi lainnya tentang teori yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian. Dokumentasi yang dimaksud disini adalah dokumentasi pribadi yakni dokumentasi yang terdapat pada majalah, buletin, berita yang dipublikasikan ke media baik cetak maupun elektronik. (Gunawan, 2016:178)

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan dokumen privat yaitu memo-memo surat pribadi, dokumen atau pun arsip pribadi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Data yang telah dikumpulkan merupakan modal awal dalam sebuah penelitian, data yang dikumpulkan kemudian peneliti akan menganalisis dan nantinya sebagai masukan untuk penarikan kesimpulan. Berikut beberapa cara dalam menentukan keabsahan data, yaitu :

a. Triangulasi

Dalam penelitian ini menggunakan analisis triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara menyatukan informasi yang telah diperoleh dari informan yang berbeda. Triangulasi data juga digunakan sebagai proses pemantapan kredibilitas dan konsistensi data, seperti wawancara dengan beberapa informan. Triangulasi juga bermanfaat sebagai alat bantu analisis data di lapangan (Gunawan, 2016:218). Berikut ini ada tiga jenis analisis triangulasi yang di pakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Triangulasi Sumber Data

Dimana peneliti membandingkan informasi dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, observasi, survey ke lapangan. Wawancara yang dilakukan berupa wawancara tidak tersistematis, secara informal, tidak terkontrol, dan terjadi begitu saja. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara lebih mendalam kepada informan. Peneliti juga melakukan metode observasi untuk mengecek langsung kebenaran informasi tersebut. Penelitian ini melalui tahap wawancara, observasi hingga dokumentasi.

2. Triangulasi Metode

Yaitu usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan dari temuan peneliti. Triangulasi metode bisa dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.

3. Triangulasi Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lebih dari satu orang informan. Teknik ini diharapkan mampu menambah informasi agar saar pengumpulan data tidak hanya terdiri dari satu pihak saja. Karena masing-masing individu memiliki sikap yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menyusun secara berurutan data yang didapatkan dari hasil wawancara di lapangan, dari hasil pengamatan atau observasi peneliti, catatan-catatan yang terjadi di lapangan, dan dokumentasi, kemudian menjabarkannya, menyusun ke dalam pola sehingga terbentuklah rangkaian kata-kata, memilih mana yang penting akan hendak dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman, yang menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga jalur kegiatan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2008:246).

- a. Reduksi data yaitu proses pemilihan data, pengurangan data, penyederhanaan data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedekimian rupa sehingga kesimpulannya dapat di verifikasi. Dengan demikian, data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memberikan kemudahan kepada peneliti untuk

melakukan pengumpulan data lanjutan dan mudah pula mencarinya apabila dibutuhkan dikemudian hari.

- b. Penyajian data yaitu seluruh data-data yang ada dilapangan berupa dokumen hasil wawancara dan hasil observasi akan di analisa sehingga memunculkan deskripsi tentang Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.
- c. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan semua data dan informasi yang telah didapatkan.

Analisis data telah dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian berlangsung. Data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah mulai dari proses wawancara, dokumentasi, observasi, mengklarifikasi, mereduksi data, penyajian data sehingga menyimpulkan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis

Pekanbaru merupakan ibu kota di provinsi Riau yang dijuluki sebagai “Kota Madani”. Kota Pekanbaru termasuk salah satu pusat ekonomi terbesar di pulau Sumatera dan termasuk ke dalam salah satu kota dengan tingkat pertumbuhan tinggi dalam aspek migrasi dan urbanisasi. Pada tanggal 23 Juni 1784 ditetapkan sebagai hari jadi kota Pekanbaru. Perkembangan industri tumbuh sangat pesat di kota ini terutama dalam hal minyak bumi.

Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis pada jalur lintas timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Padang, Medan dan Jambi. Serta diapit oleh wilayah Kabupaten Siak di bagian utara dan timur, sementara di bagian selatan dan barat diapit oleh Kabupaten Kampar. Kota Pekanbaru beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar $34,1^{\circ}\text{C}$ hingga $35,6^{\circ}\text{C}$ suhu minimum antara $20,2^{\circ}\text{C}$ hingga $23,0^{\circ}\text{C}$.

Sebelum tahun 1960 kota Pekanbaru hanya memiliki luas wilayah 16 km^2 kemudian dengan berjalannya waktu bertambah menjadi $62,96\text{ km}^2$ dengan 2 kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan. Selanjutnya, pada tahun 1987 bertambah menjadi 8 kecamatan dengan total keseluruhan luas wilayah $446,50\text{ km}^2$. Namun pada akhirnya pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian wilayah Kampar untuk

keperluan perluasan wilayah kota Pekanbaru. Kemudian pada tahun 2003 kecamatan di kota ini menjadi 12 kecamatan.⁷ Kota Pekanbaru terdiri 12 kecamatan dan 83 kelurahan.

Tabel 4.1
Daftar Nama Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pekanbaru

No.	Kecamatan	Kelurahan
1.	Limapuluh	a. Kelurahan Rintis b. Kelurahan Sekip c. Kelurahan Tanjung Rhu d. Kelurahan Pesisir
2.	Bukit Raya	a. Kelurahan Simpang Tiga b. Kelurahan Tangkerang Labuai c. Kelurahan Tangkerang Selatan d. Kelurahan Tangkerang Utara e. Kelurahan Air Dingin
3.	Marpoyan Damai	a. Kelurahan Maharatu b. Kelurahan Sidomulyo Timur c. Kelurahan Wonorejo d. Kelurahan Tangkerang Tengah e. Kelurahan Tangkerang Barat
4.	Pekanbaru Kota	a. Kelurahan Suka Ramai b. Kelurahan Kota Tinggi c. Kelurahan Kota Baru d. Kelurahan Tanah Datar e. Kelurahan Suma Hilang f. Kelurahan Simpang Empat
5.	Sepayang Kaki	a. Kelurahan Labuh Barat b. Kelurahan Labuh Timur c. Kelurahan Air Hitam d. Kelurahan Tampan e. Kelurahan Sungai Sibam f. Kelurahan Bandar Raya g. Kelurahan Tirta Siak
6.	Sail	a. Kelurahan Suka Maju b. Kelurahan Suka Mulia c. Kelurahan Cinta Raja
7.	Senapelan	a. Kelurahan Sago b. Kelurahan Kampung Dalam c. Kelurahan Kampung Baru d. Kelurahan Kampung Bandar e. Kelurahan Padang Terubuk f. Kelurahan Padang Bulan
8.	Sukajadi	a. Kelurahan Sukajadi b. Kelurahan Harjosari c. Kelurahan Kedungsari d. Kelurahan Kampung Melayu

⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru#cite_note-BPSPKU-20 (Di akses pada 15 Oktober 2019)

		e. Kelurahan Jadirejo f. Kelurahan Pulau Karam g. Kelurahan Kampung Tengah
9.	Rumbai	a. Kelurahan Palas b. Kelurahan Rumbai Bukit c. Kelurahan Sri Meranti d. Kelurahan Umban Sari e. Kelurahan Muara Fajar Timur f. Kelurahan Muara Fajar Barat g. Kelurahan Rantau Panjang h. Kelurahan Agrowisata i. Kelurahan Maharani
10.	Rumbai Pesisir	a. Kelurahan Limbungan b. Kelurahan Limbungan Baru c. Kelurahan Lembah Sari d. Kelurahan Lembah Damai e. Kelurahan Meranti Pandak f. Kelurahan Tebing Tinggi g. Kelurahan Sungai Ukai h. Kelurahan Sungai Ambang
11.	Tampan	a. Kelurahan Delima b. Kelurahan Tuah Karya c. Kelurahan Simpang Baru d. Kelurahan Sidomulyo e. Kelurahan Air Putih f. Kelurahan Tuah Madani g. Kelurahan Bina Widya h. Kelurahan Sialang Munggu i. Kelurahan Tobek Godang
12.	Tenayan Raya	a. Kelurahan Rejosari b. Kelurahan Sail c. Kelurahan Kulim d. Kelurahan Tangkerang Timur e. Kelurahan Bambu Kuning f. Kelurahan Industri Tenayan g. Kelurahan Sialang Sakti h. Kelurahan Tuah Negeri i. Kelurahan Sialang Rampai j. Kelurahan Pematang Kapau k. Kelurahan Pematang Kapau l. Kelurahan Mentangor m. Kelurahan Melebung

Sumber Data : Hasil Olahan Data Peneliti

Pekanbaru menjadi kota keempat dengan jumlah penduduk terbanyak di pulau Sumatera setelah kota Medan dan kota Palembang. Salah satu faktor penyebab lajunya pertumbuhan penduduk kota Pekanbaru adalah laju pertumbuhan ekonomi khususnya dalam bidang perdagangan. Suku Minangkabau

menempati posisi pertama sebagai masyarakat terbesar di kota Pekanbaru dengan jumlah 40,96 % mereka berprofesi sebagai pedagang. Selain itu, suku selanjutnya yang menempati posisi kedua terbesar adalah suku Melayu, Jawa, Tionghoa dan Batak. Kepercayaan yang dianut oleh masyarakat kota Pekanbaru dominan adalah agama Islam. Selebihnya masyarakat menganut agama Kristen, Budha, Katolik, Khonghucu, dan Hindu.

2. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru

Kantor imigrasi kota Pekanbaru dalam sejarahnya telah didirikan sejak tahun 1950-an, yang pada awalnya waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Mulanya, diawali dengan sejumlah pegawai administrasi dan pejabat teknis yang kecil dan dengan sarana operasional yang belum memadai. Hingga kegiatan keimigrasian terus berkembang. Dan sistem kestrukturannya pun terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terbentuk pada tanggal 17 Juni 1953 yang awalnya bernama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang pada saat itu beroperasi di Pos Imigrasi Sungai Siak yang beralamatkan di Jalan Pelabuhan hingga pada akhirnya kantor tersebut dipindahkan ke Jalan Teratai No.87 Pekanbaru sampai dengan sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi pembauran di Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga adanya perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah

Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kota Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M-03.PR.07.04 tahun 1991 menyatakan wilayah kerja kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru disamping Kota Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di wilayah Kabupaten Bengkalis. Namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka kecamatan tersebut masuk ke dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan keorganisasian Departemen Kehakiman dari *system holding company* menjadi *system integrated company* hingga kantor wilayah Direktorat Jendral Imigrasi dihapuskan, kemudian dibentuklah Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi kantor wilayah Kementerian Hukum dan Perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) berada dan bertanggung jawab dibawah kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

3. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru merupakan kantor pelayanan bagi masyarakat yang akan mengurus paspor dimana kantor tersebut memiliki visi dan misi serta motto.

Visi : “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”

Misi : “Melindungi Hak Asasi Manusia”

Motto : “Melayani Dengan Tulus”.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga terdapat Maklumat Pelayanan yaitu “Bekerja dengan Ikhlas, Prima dalam Pelayanan”. Maklumat Pelayanan adalah bentuk legalitas pemberian hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, perlindungan, pengayoman, kepastian biaya, waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, dan pengaduan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga menerapkan Janji Pelayanan yaitu “Kepastian Persyaratan, Kepastian Waktu, dan Kepastian Biaya”.

4. Persyaratan Pembuatan Paspor

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 31 tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang nomor 6 tahun 2011 mengenai keimigrasian dan berdasarkan peraturan Menteri Hukum dan HAM nomor 8 tahun 2014 tentang paspor biasa dan SPLP memiliki beberapa persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

1. Bukti Domisili
 - a. Bagi WNI yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia, berupa KTP-el dilengkapi dengan KK dengan catatan alamat di KTP-el dan KK harus sama serta masih berlaku.
 - b. Bagi WNI yang bertempat tinggal dan beralamatkan di luar negeri berupa Kartu Tanda Penduduk Negara Setempat, bukti-bukti, petunjuk atau keterangan yang menerangkan bahwa pemohon benar bertempat tinggal di negara tersebut.
2. Bukti identitas diri yang memuat nama, tempat dan tanggal lahir dan nama orang tua, yang terdiri dari :
 - a. Akte kelahiran

- b. Ijazah (SD, SMP, SMA),
 - c. Akta perkawinan atau Buku nikah
 - d. Surat Baptis
3. Surat Rekomendasi dari dinas tenaga kerja bagi calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI)
 4. Surat lapor kehilangan dari kepolisian setempat bagi pemohon yang paspornya hilang.

5. Biaya Pembuatan Paspor RI

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2014 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku di Kementerian Hukum dan HAM.

Tabel 4.2 Biaya Paspor

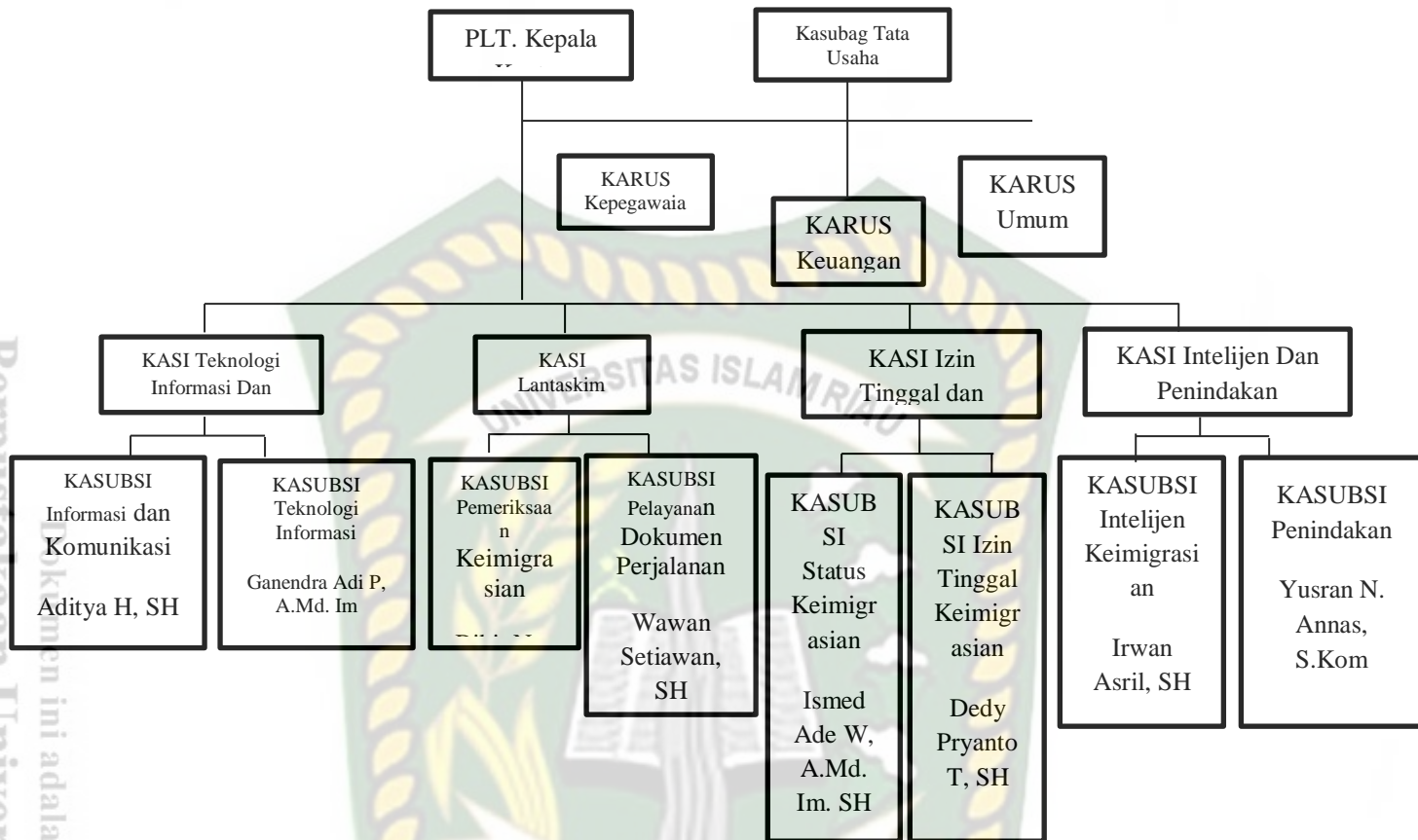
No.	Jenis penerimaan negara bukan pajak	Satuan	Tarif
1.	Paspor Biasa 48 halaman untuk Warga Negara Indonesia	Per buku	Rp. 300.000
2.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 48 halaman diperuntukkan WNI	Per buku	Rp. 600.000
3.	Paspor biasa 24 halaman untuk Warga Negara Indonesia	Per buku	Rp. 100.000
4.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 24 halaman diperuntukkan WNI	Per buku	Rp. 350.000
5.	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang namun masih berlaku	Per buku	Rp. 200.000
6.	Paspor biasa 24 halaman pengganti yang rusak namun masih berlaku	Per buku	Rp. 100.000
7.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 24 halaman pengganti yang hilang namun masih berlaku	Per buku	Rp. 800.000
8.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 24 halaman pengganti yang rusak namun masih berlaku	Per buku	Rp. 350.000
9.	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang namun masih berlaku	Per buku	Rp. 600.000
10.	Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak namun masih berlaku	Per buku	Rp. 300.000
11.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 48 halaman sebagai pengganti yang hilang namun masih berlaku	Per buku	Rp. 1.200.000
12.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 48 halaman sebagai	Per buku	Rp. 500.000

	pengganti yang telah rusak namun masih berlaku		
13.	Paspor biasa 24 halaman sebagai pengganti yang hilang atau rusak namun masih memiliki masa berlaku dikarenakan bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp. 100.000
14.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 24 halaman yang hilang atau rusak yang masih memiliki masa berlaku dikarenakan bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp. 350.000
15.	Paspor biasa 48 halaman yang hilang/rusak masih berlaku dikarenakan bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp. 300.000
16.	Paspor biasa Elektronik (<i>e-pasport</i>) 48 halaman yang hilang atau rusak yang masih memiliki masa berlaku dikarenakan bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	Rp. 600.000

Sumber data : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



6. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



7. Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru

Kantor imigrasi merupakan tempat pelayanan pembuatan paspor dan visa bagi seseorang yang memiliki kepentingan untuk keluar negeri atau menetap beberapa waktu di Indonesia, baik itu untuk keperluan wisata, izin berobat sakit, maupun keperluan bisnis. Kantor yang fokus pada pelayanan ini menerapkan beberapa fasilitas-fasilitas, diantaranya yaitu :

1. Gedung Layanan WNI (*Indonesian Service*) didalamnya terdapat fasilitas :
 - a. Ruang tunggu sebelum di panggil nomor antrian
 - b. Ruang tunggu setelah di panggil nomor antrian
 - c. Ruang tunggu khusus lansia, orang sakit, ibu hamil dan anak bayi
 - d. Ruang tunggu untuk pengambilan paspor
 - e. Ruang menyusui ibu dan anak (*nursery room*)
 - f. Tempat bermain untuk anak-anak (*play round*)
 - g. Tempat pengisian *form* formulir yang berada diluar gedung layanan WNI
 - h. *Booth customer service* untuk pemohon paspor yang akan bertanya seputar pengurusan paspor
 - i. Toilet dan Musholla
 - j. Ruangan full AC
 - k. Dan fasilitas mengecas hp
2. Gedung Layanan WNA (*Foreigner Services*), didalamnya terdapat fasilitas :
 - a. Loker, Ruang Tunggu
 - b. Ruang foto dan wawancara, ruangan full AC, *booth customer service*, toilet dan Musholla.

8. Jumlah Pemohon Paspor

Bulan	Paspor 48									Penggantian paspor ke 48 hal		Paspor 24				Hal pen uh	Jumlah	
	Baru	Penggantian										Baru	Penggantian					
		Hilang			Rusak			Hbs berla ku	Hal penu h	Hilang			Rusak					
		Msh berla aku	Hbs berlak u	Benca na alam	Msh berla ku	Hbs berlak u	Benc ana alam			Msh berla ku	Hbs berlak u		Msh berl aku	Hbs berlak u				
Januari	3477	50	76	-	12	15	1	2833	19	195	-	1	-	1	-	-	-	6680
Februari	2524	58	41	-	9	4	1	1710	6	159	-	1	-	-	-	-	-	4513
Maret	2775	47	44	-	9	14	-	2062	8	154	-	-	-	-	-	-	-	5113
April	1588	44	51	-	11	11	-	1658	10	121	-	-	-	-	-	-	-	3494
Mei	1417	23	21	-	17	7	-	1502	11	-	-	-	-	-	-	-	-	2998
Juni	1707	9	15	-	14	4	-	1992	8	-	-	-	-	-	-	-	-	3749
Juli	2725	30	30	-	36	12	-	1987	115	-	-	-	-	-	-	-	-	4935
Agustus	2713	29	31	-	21	8	-	1944	8	-	-	-	-	-	-	-	-	4893
September	2804	30	35	-	18	5	-	1870	6	-	-	-	-	-	-	-	-	4860

Sumber Data : Insarkom Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2019

9. Profil Informan

Dalam melakukan penelitian mengenai aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, maka peneliti dapat menggambarkan fenomena atau menguraikan hasil penelitian dan pembahasan. Dengan berlangsungnya penelitian ini merupakan masuk ke dalam bantuan dari pihak Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru yaitu Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dan karyawannya serta 3 orang pengunjung dalam pembuatan paspor. Dengan demikian peneliti perlu merangkai profil informan sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan proses wawancara pada penelitian ini. Profil informan sebagai berikut :

- 1) Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru
 - a. Nama : Wawan Setiawan, SH
Tempat Tanggal Lahir : Pekanbaru, 21 Juli 1981
Jabatan : Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan
Pendidikan Terakhir : S1 Hukum UIR
Alamat : Sukajadi
No. Hp : 0877 3434 5334
E-mail : im.wanset@yahoo.com
 - b. Nama : Krisna Olivia, SH
Tempat Tanggal Lahir : Duri, 23 Oktober 1986
Jabatan : Penelaah Keimigrasian (*Supervisor*)
Tugas : Bertanggung jawab terhadap *customer care* seluruh pelayanan paspor / Petugas Layanan Komunikasi Masyarakat
Pendidikan Terakhir : S1 Hukum Universitas Andalas

Alamat : Jl. Srikandi, Perum Wadya Graha 1 Block
VD 46
No. Hp : 0853 6446 0086
E-mail : thenewofmekrisnaolivia@yahoo.co.id

c. Nama : Muhammad Satria Chandra, SH
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 17 September 1986
Jabatan : Pejabat Imigrasi / Penelaah Keimigrasian
Tugas : Pejabat Foto dan Wawancara Paspur
Pendidikan Terakhir : S1 Hukum
Alamat : Jl. Kuda Laut, No.28 Sukajadi
No. Hp : 0822 6053 9990
E-mail : imchandra0212@gmail.com

d. Nama : Salman Alfarisi H, SE
Tempat Tanggal Lahir : Pekanbaru, 08 Juli 1991
Jabatan : Analisis Keimigrasian 1
Tugas : Petugas *customer service*
Pendidikan Terakhir : S1 Akuntansi
Alamat : Jl. Gunung Raya No. 106, Tenayan Raya
No. Hp : 0811 7608 791
e-mail : alfarezisalman7@gmail.com

e. Nama : Lidia
Tempat Tanggal Lahir : 25 Agustus 1962
Jabatan : *Customer Service* khusus lansia
Tugas : Petugas Layanan Khusus Lansia
Pendidikan Terakhir : SMA
Alamat : Jl. Rawamangun
No. Hp : 0813 6884 7935

2) Pihak Pemohon Paspor

- a. Nama : Anitya
Tempat Tanggal Lahir : Solok, 30 Maret 1985
Umur : 34 Tahun
Pekerjaan : PNS
Pendidikan Terakhir : S1 Akuntansi
Alamat : Harapan Raya
No. Hp : 0852 9272 2244
Tujuan ke kantor imigrasi : Pengurusan Paspor untuk wisata
- b. Nama : Vincen Wijaya
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 21 Juli 1986
Pekerjaan : Pengusaha
Pendidikan Terakhir : S1 Komunikasi
Alamat : Jl. Garuda Sakti Km. 2
No. Hp : 0877 6830 1296
Tujuan ke kantor imigrasi : Pembuatan Paspor untuk wisata
- c. Nama : Leli Erdi
Tempat Tanggal Lahir : Pekanbaru, 21 Juni 1958
Pekerjaan : Pensiun PNS
Pendidikan terakhir : S1 Ekonomi
Alamat : Hangtuah
No. Hp : -
Tujuan ke kantor imigrasi : Pembuatan Paspor untuk umroh

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian mengenai aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI

(Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru. Dalam memperoleh hasil penelitian, peneliti telah melakukan penelitian dalam menelusuri dan menentukan permasalahan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat.

Berikut hasil penelitian yang diperoleh peneliti melalui teknik analisis data. Analisis data yang dimaksud adalah menguraikan data-data yang didapatkan oleh peneliti di lokasi penelitian dan menjelaskan data-data tersebut ke dalam bentuk kata-kata. Data yang dipaparkan pada bab ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan narasumber atau informan yang telah ditetapkan pada penelitian ini dan memaparkan bagaimana Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

1. Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami oleh si penerima pesan. Komunikasi interpersonal melalui pendekatan humanistik terdiri dari Keterbukaan, Empati, Saling mendukung, Sikap Positif, dan Kesetaraan. Aktivitas komunikasi merupakan hal utama dan terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar melahirkan kepercayaan publik dan mendorong kepuasan bagi publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik menggunakan fokus pada komunikasi

interpersonal, hal ini dikarenakan percakapan yang terjadi antara bidang pelayanan dengan pengunjung terjadi secara *face to face*. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, hubungan interpersonal dikaitkan dengan komunikasi yang bersifat dua arah atau disebut dengan komunikasi antarpribadi. Landasan dasar dalam komunikasi antarpribadi adalah mengubah sikap, opini, kepercayaan, dan perilaku pengunjung yang sangat diperlukan oleh si pelayan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Krisna Olivia,

“Proses komunikasi yang sering terjadi yaitu apabila si pemohon paspor bertanya langsung kepada petugas pelayanan terkait apa saja yang berhubungan dengan kepengurusan paspor, lalu petugas menjawab pertanyaan si pemohon paspor, mengarahkan serta petugas ikut membantu menjelaskan prosedur pengurusan paspor kepada pemohon. Selain itu, petugas memeriksa persyaratan si pemohon paspor apakah sudah lengkap atau belum. Tak hanya komunikasi saja yang diperhatikan petugas, akan tetapi petugas juga mampu melayani pemohon dengan cara bersikap ramah, senyum dan sopan kepada pemohon.” (Wawancara dengan *supervisor*, 10 Oktober 2019).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi interpersonal oleh petugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dilakukan secara langsung dengan cara bertatap muka, hal ini terbukti dari proses komunikasi yang dilakukan secara *face to face*. Petugas pelayanan menjawab pertanyaan pemohon paspor, mengarahkan serta menjelaskan tentang bagaimana kepengurusan paspor.

Menurut Muhammad Satria Chandra,

“Selama proses foto dan wawancara pembuatan paspor, komunikasi yang dilakukan yaitu interpersonal. Dalam wawancara, saya sebagai petugas pelayanan biasanya menanyakan kepada pemohon paspor apa jenis pengajuannya apakah paspor baru atau ganti, lalu mempertanyakan apa tujuannya ke luar negeri apakah perjalanan wisata atau pekerjaan, kemudian mempertanyakan apa pekerjaannya. Selama proses wawancara berlangsung,

saya mendalami jawaban yang diberikan oleh si pemohon agar tidak terjadi pelanggaran karena permohonan paspor itu ada unsur penegakan hukum. Proses wawancara tersebut ada yang berhasil dan ada pula yang tidak. Karena apabila terdapat pemohon paspor yang mencurigakan makanya hasil wawancaranya dinyatakan tidak lulus.” (Wawancara dengan pejabat foto dan wawancara, 10 Oktober 2019).

Komunikasi pelayanan publik adalah kegiatan komunikasi untuk menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik agar terciptanya hubungan yang saling pengertian dan harmonis hingga tercapainya tujuan organisasi. Di dalam komunikasi pelayanan publik terdapat beberapa fokus kajian yaitu *handling complaint*, etika pelayanan, *service excellent*, dan *customer care*.

Dalam mendeskripsikan aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru, peneliti menggunakan konsep komunikasi interpersonal pendekatan humanistik menurut De Vito dan konsep komunikasi pelayanan publik menurut Muwafik Saleh. Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap untuk bersedia menyampaikan informasi penting kepada orang lain, tidak ada yang ditutup-tutupi, tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Sikap keterbukaan biasanya ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala informasi oleh petugas pelayanan dalam melayani semua kebutuhan masyarakat, dan membantu masyarakat tanpa pamrih.

Menurut Wawan Setiawan,

“Dalam memberikan pelayanan, kami selalu menerapkan sikap keterbukaan terkait apapun itu, tidak ada satupun informasi yang kami tutupi. Diantaranya yaitu informasi mengenai prosedur tentang pengambilan nomor antrian *online*, persyaratan-persyaratan dalam pengurusan paspor yang sudah jelas bisa dilihat dari spanduk atau *banner* yang ada di setiap sudut di kantor imigrasi dan bahkan di *instagram* juga sudah pernah di upload mengenai persyaratan. Kemudian informasi mengenai biaya pembuatan paspor sudah tercantum dalam bukti pengantar pembayaran. Lalu informasi mengenai waktu penyelesaian pembuatan paspor juga sudah jelas bahwa minimal 3 hari setelah dilakukannya proses pembayaran oleh si pemohon, dan apabila terdapat keluhan mengapa paspor nya tidak siap dalam waktu yang telah ditentukan, maka itu terdapat keterhambatan jaringan dari pusat sehingga menyebabkan terlambat nya penyelesaian pembuatan paspor”. (Wawancara dengan Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan, 22 Oktober 2019)

Sikap keterbukaan (*openness*) telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara di atas yang menyatakan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menyampaikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pemohon dalam pengurusan paspor mulai dari informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian.

Menurut Salman Alfarishi,

“Kami selalu terbuka, sigap dan cepat memberikan informasi-informasi kepada masyarakat mengenai pengurusan paspor dengan cara berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Apabila ada masyarakat yang bertanya tentang seputaran pengurusan paspor, kami akan melayani dan menjawab pertanyaan tersebut. Dan jika ada informasi mengenai pemberitahuan atau pengumuman dari pusat, kami mengkomunikasikan kepada pemohon paspor. Contoh salah satunya yaitu menginformasikan apabila terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan paspor”. (Wawancara dengan petugas *customer service*, 30 Oktober 2019)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan bagian *customer service* di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru selalu memberikan informasi-informasi yang *update* dari kantor pusat kepada pemohon pengurusan paspor agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Sikap keterbukaan untuk meningkatkan pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menerapkan fokus kajian komunikasi pelayanan publik menurut Muwafik yaitu menangani keluhan (*handling complaint*), etika pelayanan, pelayanan prima (*service excellent*), dan *customer care*.

a. Menangani Keluhan (*handling complaint*)

Yaitu bagaimana aktivitas komunikasi pelayanan publik dalam mengatasi keluhan-keluhan dari publik dan strategi apa yang digunakan menangani permasalahan tersebut.

Menurut Krisna Olivia,

“Untuk menangani keluhan dari masyarakat, ada aplikasi LAPOR dari kantor wilayah, atau melalui *website*, *e-mail*, *WBS*, *Po Box*, SMS (khusus staf Kemenkumham). Biasanya petugas yang menjawab keluhan masyarakat itu sub seksi Insarkom yang berkoordinasi langsung dengan subsidi Lantaskim. Di kantor imigrasi pekanbaru ini juga menyediakan kotak pengaduan, kotak saran dan masukan, dan kotak indeks kepuasan masyarakat. Nanti setiap keluhan-keluhan itu dilaporkan ke pusat, orang pusat akan menjadikan indeks kepuasan masyarakat. Selain itu, untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi, saya sebagai petugas layanan biasanya yang langsung mengkomunikasikan kepada seluruh pemohon paspor yang antri tujuannya yaitu untuk menjelaskan kembali sebab dari terjadinya permasalahan. Misalnya permasalahan sering terjadi gangguan jaringan”. (Wawancara dengan *Supervisor*, 22 Oktober 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan, kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru menerapkan ada aplikasi tersendiri yang dilakukan oleh kantor wilayah pusat, dan juga menyediakan kotak pengaduan, kotak saran dan masukan, dan kotak indeks kepuasan masyarakat yang telah disediakan dikantor tersebut.

Menurut Vincen Wijaya,

“Menurut saya, pengambilan nomor antrian secara *online* itu lumayan sulit ya, karena susah mengaksesnya. Terkadang jaringan juga tidak

stabil. Apabila terlambat sedikit saja maka nomor antrian untuk kantor imigrasi pekanbaru ini akan kehabisan kuota secara kan peminatnya banyak. Sering terjadi *miss comuunication* bagi saya, karena tidak semua orang paham tentang kecanggihan teknologi, bahkan masih ada beberapa masyarakat kalau untuk pengambilan nomor antrian saja itu harus *online*. Yang kasihan nya sih pemohon yang sudah berumur karena kebanyakan dari mereka kudet (kurang *update*).” (Wawancara dengan pemohon paspor, 23 Oktober 2019).

Menurut Vincen masih ada beberapa keluhan dari pemohon paspor yang belum mengetahui tentang mengakses aplikasi Layanan Paspor *Online*. Sering terjadi *miss communication* karena tidak semua masyarakat mengetahui tentang layanan *online*. Bahkan masih ada juga masyarakat yang kesulitan akses aplikasi tersebut sehingga tidak mendapatkan nomor antrian dan harus menunggu minggu depan untuk mendapat nomor antrian *online*.

b. Etika Pelayanan

Etika pelayanan merupakan suatu tindakan yang diberikan agar menciptakan persepsi baik, atau etika apa yang diberikan oleh suatu organisasi dan instansi dalam melayani publik nya dengan baik.

Menurut Muhammad Satria Chandra,

“Etika pelayanan untuk menghindari *complaint* kami menerapkan etika 3S yaitu Senyum, Salam dan Sapa. Komunikasi yang dilakukan dengan sebaik mungkin, santai penuh dengan senyuman, harus bisa menyesuaikan kondisi juga, misalnya pemohon paspor itu lansia, saya harus bisa beradaptasi dengan suasana tersebut, dan apabila pemohon itu anak-anak juga harus bisa ikut terbawa ke suasana anak-anak tersebut agar tidak membosankan, gimana caranya agar anak tersebut bisa ceria dan tidak takut. Hal itu semua merupakan tugas pejabat foto dan wawancara dalam melayani pemohon paspor”. (Wawancara dengan pejabat foto dan wawancara, 22 Oktober 2019).

Etika pelayanan yang diterapkan yaitu berdasarkan 3S yaitu Senyum, Sapa dan Salam. Komunikasi yang dilakukan senyaman mungkin, santai

penuh senyuman akan tetapi tetap menerapkan keseriusan agar mengetahui tujuan si pemohon paspor dalam pembuatan paspor. Pada saat proses wawancara dengan pemohon sedang berlangsung, pejabat foto bermain *feeling* dan harus teliti. Pejabat foto harus memperhatikan gerak-gerik pemohon soalnya sudah banyak kasus yang beberapa pemohon mengurus paspor untuk menjadi TKI ilegal.

c. Pelayanan Prima (*service excellent*)

Pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi kepada publik yang berfokuskan kepada bagaimana pelayanan tersebut telah baik bagi publik yang dilayani nya. Pelayanan prima yaitu perbuatan atau tindakan memberikan kepada publik tentang apa yang mereka harapkan dan mereka butuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.

Menurut Krisna Olivia,

“Pelayanan prima dalam melayani masyarakat yaitu memberikan pelayanan ekstra kepada orang sakit, lansia, bayi dan anak-anak. Menjawab pertanyaan pemohon paspor serta memandu langsung pemohon yang mengeluh terkait susah mendapatkan nomor antrian *online*. Dan apabila kantor imigrasi ini sedang banyak pemohon paspor, kami melayani nya sampai selesai bahkan melebihi jam kerja, biasanya sampai jam 6 sore baru selesai kami melayani semua pemohon paspor, hal ini kami lakukan yaitu untuk menghargai si pemohon sudah antri panjang.” (Wawancara dengan *supervisor*, 22 Oktober 2019).

Berdasarkan wawancara di atas disimpulkan bahwa kantor imigrasi telah melakukan pelayanan prima yaitu dengan memberikan pelayanan ekstra kepada lansia, orang sakit, ibu hamil dan anak-anak. Serta melayani pemohon dalam 1 hari penuh bahkan telah melewati jam kerja kantor.

d. *Customer Care* (Layanan Pelanggan)

Yaitu komunikasi layanan publik berupa kemampuan organisasi atau instansi dalam memberikan perhatian khusus dan tulus kepada publiknya. Layanan yang lebih memperdulikan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dihormati, dihargai, dicari solusi.

Menurut Krisna Olivia,

“Selama proses layanan pelanggan berlangsung, petugas *customer service* berkomunikasi dengan pemohon paspor untuk melayani dengan baik apabila menerima keluhan dan petugas juga dituntut untuk bisa membawa suasana kembali kondusif. Untuk menghindari *complaint* yang berkepanjangan masyarakat yang mengeluh tersebut diarahkan ke Yankomas (Pelayanan Komunikasi Masyarakat). Di Yankomas itu akan menjawab semua keluhan-keluhan masyarakat. Apabila tidak dapat teratasi oleh *supervisor* biasanya saya yang turun langsung untuk melayani masyarakat yang mengeluh tersebut.” (Wawancara dengan *supervisor*, 22 Oktober 2019).

Berdasarkan wawancara dengan Kasubi Pelayanan Dokumen Perjalanan, *customer care* yang dilakukan yaitu menampung semua keluhan dari masyarakat. Berawal pada layanan yang diberikan oleh *customer service*, apabila keluhan tersebut tidak teratasi oleh petugas *customer service* akan diarahkan langsung ke petugas pelayanan komunikasi masyarakat (Yankomas). Dan apabila masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat, Kasubi yang turun langsung untuk mengatasi permasalahan tersebut.

2. Sikap Empati (*Empathy*)

Empati adalah kepekaan pegawai pelayanan dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Empati biasanya juga untuk ikut merasakan seandainya ia menjadi orang lain, perasaan yang dapat memahami

sesuatu yang sedang dialami orang lain, dan merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Menurut Muhammad Satria Chandra,

“Sebelum melakukan proses foto dan wawancara paspor, biasanya sudah bisa terlihat seperti apa kondisi fisik si pemohon pembuatan paspor. Baik itu keadaan fisik pemohon yang sedang sakit, balita atau sudah lansia. Biasanya saya pribadi langsung siap untuk melayani pemohon tersebut misalnya apabila ia sudah lansia, saya ikut mengarahkan ketika foto, menopangnya apabila si pemohon sakit, bahkan memberikan sentuhan ketika melakukan proses perekaman sidik jari dengan cara sedikit menekan kan jari si pemohon agar lebih jelas, dan apabila pemohon paspor adalah balita, saya biasanya sebisa mungkin menjaga *mood* balita tersebut agar tetap fokus dan tidak menangis saat kegiatan foto berlangsung.” (Wawancara dengan Pejabat Foto dan Wawancara Paspor, 22 Oktober 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan memahami kondisi fisik pemohon paspor dan ikut merasakan yaitu mengarahkan lansia ketika foto dan ikut menopang apabila ada pemohon paspor yang sedang sakit. Serta menjaga situasi tertentu apabila pemohon paspor seorang balita, misalnya menghibur si balita agar tidak menangis selama proses foto paspor.

Menurut Lidia,

“Tujuan lain pemohon paspor lansia dalam mengurus paspor itu biasanya untuk melakukan perjalanan umroh dan naik haji, mengunjungi keluarga yang berada di luar negeri, dan kebanyakan sih untuk keperluan berobat ke luar negeri. Cara komunikasi dengan lansia yaitu tanya langsung apakah persyaratannya udah lengkap apa belum. Dan dalam pengurusan paspor khusus lansia tersebut biasanya didampingi oleh keluarga karena kondisi fisik lansia beda-beda, jadi keluarga yang ikut membantu mengkomunikasikannya kepada saya. Dan apabila sakitnya parah diwakili oleh keluarga yang sakit. Terkadang ada beberapa lansia yang menggunakan bahasa daerah sehingga saya tidak mengerti, keluarga nya lah yang mengartikan bahasa tersebut.” (Wawancara dengan Petugas Layanan Lansia, 30 Oktober 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa cara komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan kepada lansia yaitu bertanya langsung tujuannya mau kemana, apakah persyaratan telah di penuhi. Dan lansia biasanya di dampingi oleh keluarga karena tidak semua bahasa para lansia bisa dipahami oleh petugas pelayanan di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Menurut Krisna Olivia,

“Kami juga memfasilitasi layanan berupa perangkat *mobile* unit paspor bagi pemohon yang sedang dirawat inap di rumah sakit dan juga pemohon yang sedang sakit namun tidak dirawat inap melainkan perawatan di rumah saja. Layanan *mobile* unit dilakukan dengan cara yaitu perwakilan pegawai imigrasi yang datang langsung ke rumah sakit atau rumah si pemohon untuk melakukan sesi wawancara langsung dan foto *biometrik* dan input data apabila semua persyaratan si pemohon sudah lengkap dan sesuai”. (Wawancara dengan *supervisor*, 22 Oktober 2019)

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru memiliki sikap empati, yaitu apabila terdapat pemohon paspor yang tidak bisa langsung datang ke kantor imigrasi untuk melakukan sesi foto dan wawancara, maka kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru memberikan layanan perangkat *mobile* unit paspor yaitu pegawai imigrasi datang langsung ke rumah sakit atau ke rumah si pemohon, selama persyaratan-persyaratan pemohon sudah lengkap.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Sikap mendukung adalah terbentuknya sikap saling mendukung, saling membantu dan bekerjasama antara petugas pelayanan dengan pemohon paspor. Misalnya apabila pemohon bertanya, petugas pelayanan seharusnya tidak menunjukkan sikap tidak ramah karena apabila hal ini terjadi berarti petugas tidak

mendukung kelancaran aktivitas pelayanan pembuatan paspor. Begitupun sebaliknya, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, pemohon juga ikut terlibat yaitu bersikap tertib dan tidak memaksakan kebutuhannya kepada petugas pelayanan.

Menurut Krisna Olivia,

“Kami selaku petugas pelayanan selalu membantu pemohon, misalnya membantu pemohon apabila mengalami kesulitan pada saat mengakses aplikasi layanan paspor *online*, mengarahkan apabila masih ada pemohon yang tidak mengerti mengenai prosedur yang telah ditetapkan. Menjawab semua keluhan-keluhan si pemohon dan yang terpenting dalam pelayanan ini yaitu selalu mawas diri yaitu tidak terpancing emosi ketika berhadapan dengan masyarakat. Karena pada dasarnya setiap pemohon yang berkunjung kesini itu memiliki sifat yang berbeda-beda. Ada pemohon yang langsung mengerti apabila dijelaskan cukup sekali saja, dan ada juga tipe pemohon yang cerewet, dari situ lah petugas pelayanan harus bisa menghadapi dengan sabar”. (Wawancara dengan *supervisor*, 22 Oktober 2019).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di kantor imigrasi membantu mengarahkan apabila ada pemohon yang mengalami kesulitan, selalu mawas diri apabila berhadapan dengan pemohon paspor, tidak terpancing emosi karena sifat pemohon berbeda-beda.

Menurut Anitya,

“Pelayanan yang diberikan sih kurang bagus menurut saya, karena waktu itu saya datangnya siang ke kantor imigrasi dan petugas *customer service* nya juga sedikit jutek, menjawab pertanyaan juga cuek saja dan tidak ada senyum ketika melayani saya pada saat bertanya seputar pengurusan paspor”. (Wawancara dengan pemohon pembuatan paspor, 22 Oktober 2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemohon paspor masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi, yaitu petugas *customer service* belum menciptakan pemerataan pelayanan, yakni tidak ramah apabila ada pemohon yang bertanya seputar pengurusan paspor, maka hal ini

petugas pelayanan tidak mendukung kelancaran aktivitas pelayanan pembuatan paspor.

4. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat, tidak ada yang dibeda-bedakan. Kesetaraan meliputi menempatkan diri agar setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, berkomunikasi dua arah, saling memerlukan, serta menciptakan suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Menurut Wawan Setiawan,

“Secara langsung komunikasi yang diberikan sudah dilakukan dengan baik, senyaman mungkin dan seakrab mungkin. Petugas ditugaskan untuk menjawab, melayani, dan menjelaskan kepada pemohon paspor. Semua dilakukan secara merata, nggak membeda-bedakan pemohon paspor A dan B. Hal ini bisa dilihat, kami memfasilitasi kepada lansia, ibu hamil, dan anak bayi itu memiliki ruang tunggu khusus, beda dengan ruang tunggu untuk masyarakat biasa. Tidak ada yang didiskriminasikan.” (Wawancara dengan Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan, 22 Oktober 2019).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap kesetaraan dalam melayani masyarakat sudah dilakukan dengan baik, nyaman dan akrab. Tidak ada yang dibeda-bedakan karena kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru lebih memprioritaskan lansia, ibu hamil dan anak-anak. Terbukti bahwa di kantor imigrasi disediakan ruangan tunggu khusus untuk mereka dan juga terdapat ruang menyusui.

Menurut Leli Erdi,

“Untuk komunikasi mereka dalam melayani pengurus paspor saya nilai cukup bagus, akan tetapi sangat disayangkan yaitu petugas lebih mengutamakan pemohon yang kenal dengan salah satu petugas imigrasi,

atau orang dalam lah gitu bahasanya. Kemarin saya lihat langsung sih, waktu itu saya lagi antri, akan tetapi mereka mendahulukan pemohon yang mereka kenal, jelas terasa sekali perbedaannya dengan saya sebagai masyarakat biasa”. (Wawancara dengan pemohon pembuatan paspor, 23 Oktober 2019).

Dari hasil wawancara di atas, disimpulkan bahwa pemohon paspor masih mengeluhkan ada unsur ketidaksetaraan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kantor imigrasi, yakni petugas lebih mendahulukan seseorang yang kenal dengan dirinya dibandingkan pemohon yang sudah antri.

C. Pembahasan

Pada bab ini peneliti menyajikan analisis data melalui teknik deskriptif kualitatif yaitu analisa untuk melakukan penjelasan mengenai data-data yang telah disajikan ke dalam bentuk kata-kata dan tidak dalam bentuk angka-angka. Analisa ini disajikan melalui bentuk wawancara yang telah ditentukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru.

1. Aktivitas Komunikasi Interpersonal Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru

Seperti yang telah dijelaskan pada Bab I dan Bab II menyatakan bahwa Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang dengan cara bertatap muka baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal bisa disebut efektif jika pesan yang diterima lalu mudah dimengerti

oleh si penerima pesan sebagaimana yang dimaksud oleh si pengirim pesan, kemudian pesan tersebut ditindaklanjuti dengan tindakan dan dapat menguatkan kualitas hubungan interpersonal dan tidak terjadi hambatan. Komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua macam menurut sifat, yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi triadik (*tiadic commications*). Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dengan bertatap muka. Komunikasi diadik ini dilakukan dalam empat bentuk, yakni percakapan, dialog, seminar dan wawancara. Sedangkan komunikasi triadik adalah komunikasi yang terdiri dari tiga orang atau lebih secara bertatap muka dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Dan komunikasi diadik dan triadik ini banyak dinilai sebagai tipe komunikasi interpersonal karena komunikasi diadik berjalan lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan, sehingga ia dapat menguasai *frame of reference* komunikasi sepenuhnya. Faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap baik atau tidaknya sebuah proses komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal ini merupakan bentuk komunikasi yang paling efektif, karena antara komunikan dan komunikator dapat langsung bertatap muka, sehingga stimulus yakni pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator, langsung dapat direspon atau ditanggapi pada saat itu juga. komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Efektifitas ini dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pendekatan humanistik, pragmatik dan sosial.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan humanistik hal tersebut dikarenakan pendekatan ini paling cocok dibandingkan pendekatan lainnya yang diterapkan oleh petugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam melayani pemohon paspor. Pendekatan humanistik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menekankan pada sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, dan kesetaraan.

Pelayanan adalah proses kegiatan pemberian bantuan kepada orang yang membutuhkan bantuan dengan cara tertentu yang mengaitkan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan pemenuhan kebutuhan orang tersebut.. Setiap pelayan melayani baik berupa barang maupun jasa. Secara kemanusiaan dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat diperlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari adanya faktor komunikasi, seperti ditentukan dengan adanya dimensi komunikator, pesan, media, dan efek yang diberikan atau efek yang diterima. Faktor komunikasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, faktor-faktor komunikasi menjadi perhatian serius bagi setiap instansi atau organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik akan mengakibatkan terganggunya aliran informasi pelayanan publik. Dengan demikian, tentunya hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Komunikasi pelayanan publik adalah praktik komunikasi untuk menunjang dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada publik yang terbaik

guna agar terciptanya hubungan yang saling pengertian dan harmonis, hingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Aktivitas komunikasi merupakan hal utama dan terpenting dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar melahirkan kepercayaan publik dan mendorong kepuasan bagi publik.

Dalam praktiknya, pelayanan publik fokus pada Komunikasi Interpersonal, hal ini dikarenakan percakapan yang terjadi antara bidang pelayanan dengan pengunjung terjadi secara *face to face*. Maka dari itu untuk mendeskripsikan aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru, peneliti menggunakan konsep komunikasi interpersonal pendekatan humanistik menurut De Vito dan konsep komunikasi pelayanan publik menurut Muwafik Saleh.

Gambar 4.1 Proses komunikasi *Customer Service* ketika melayani pemohon paspor



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Pada gambar di atas dijelaskan bahwa petugas *customer service* bertugas memberikan segala kebutuhan dan menjawab pertanyaan masyarakat yang bertanya seputar pengurusan paspor. Peneliti mengamati percakapan yang terjadi pada foto tersebut bahwa si pemohon paspor bertanya mengenai kepengurusan paspor yang terkendala dengan identitas kependudukan yang masa aktif nya tidak berlaku lagi, maka dari itu petugas pelayanan tersebut menjelaskan secara detail apa saja prosedur yang harus dilewati oleh pemohon paspor agar segala persyaratan-persyaratannya segera terpenuhi.

Proses komunikasi interpersonal yang efektif apabila pesan yang disampaikan oleh si komunikator dapat dipahami dan dimengerti oleh si komunikan atau penerima pesan. Pesan dan informasi yang disampaikan dijelaskan secara detail dan apabila terjadinya umpan balik terhadap pesan yang disampaikan kemudian di jawab kembali oleh si komunikator maka pesan tersebut telah dipahami oleh si penerima pesan.

Gambar 4.2 Proses komunikasi petugas pelayanan foto dan wawancara paspor



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Gambar di atas menjelaskan bahwa pada saat proses foto dan wawancara serta *entry data* dilakukan dengan cara komunikasi interpersonal, komunikasi yang berlangsung terjadi antara petugas pelayanan dengan pemohon paspor. Selama proses wawancara, pertama petugas menanyakan apakah sebelumnya pernah mengurus paspor atau belum kemudian di cek kembali oleh petugas untuk menghindari data yang *double*, kedua petugas menanyakan apa tujuan dan hendak kemana si pemohon dalam mengurus paspor, ketiga petugas menanyakan apa pekerjaan mereka, jika pekerjaan mereka tidak jelas maka ini bisa jadi pengurusan paspor untuk hal-hal yang melanggar hukum seperti misalnya menjadi tenaga kerja ilegal. Dan apabila saat petugas mempertanyakan apa tujuan mereka ke luar negeri dan berapa lama mereka keluar negeri kemudian pemohon paspor menjawab dengan grogi dan jawabannya tidak tahu maka itu akan dicurigai oleh petugas.

Ada wawancara yang ditolak dan diterima, itu semua tergantung dari bagaimana respon si pemohon paspor selama proses wawancara berlangsung, apabila terdapat pemohon paspor yang mencurigakan biasanya petugas pelayanan memberikan pertanyaan menjebak. Maka itu lah pentingnya proses foto dan wawancara dilakukan karena untuk menghindari terjadinya pelanggaran hukum. Hal ini dikarenakan penerbitan paspor bukan hanya terdapatnya unsur pelayanan, namun juga terdapat unsur penegakan hukum di dalamnya. Petugas pelayanan dapat meminta dokumen persyaratan lainnya sebagai penguat dan pendukung pemohon dalam permohonan penerbitan paspor.

Gambar 4.2 Proses komunikasi oleh petugas pelayanan bidang *entry data*



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Gambar di atas menjelaskan bagaimana petugas pelayanan sedang berkomunikasi langsung dengan pemohon paspor kemudian menjelaskan kepada pemohon paspor mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan paspor baru agar dilanjutkan untuk proses *entry data* kemudian petugas tersebut mengarahkan pemohon paspor tersebut untuk langsung memasuki ruangan proses foto dan wawancara untuk selanjutnya melakukan foto pembuatan paspor.

Berkomunikasi secara langsung dalam proses komunikasi interpersonal akan memberikan efek secara langsung pula. Pesan atau informasi yang disampaikan dapat langsung diterima dan direspon pada saat itu juga oleh si penerima pesan. Apabila pesan yang disampaikan telah dipahami dan direspon

kemudian segera dilaksanakan perintah yang diberikan oleh si komunikator maka komunikasi tersebut dapat dikatakan telah berhasil dilakukan.

Gambar 4.3 Petugas Security Kantor Imigrasi berkomunikasi dengan pemohon paspor yang bertanya



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Gambar di atas menjelaskan bahwa petugas security kantor imigrasi ikut andil dalam menjelaskan seputar pengurusan paspor kepada pemohon apabila ada pemohon paspor yang bertanya dan tidak memahami tentang prosedur pengurusan paspor. Petugas tersebut bersedia menjawab pertanyaan dari pemohon paspor, kemudian mengarahkan pemohon paspor untuk menyesuaikan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, masih banyak masyarakat yang tidak memahami mengenai pengurusan paspor, bagaimana prosedurnya, apa saja persyaratan yang harus dilengkapi, dan tindakan selanjutnya. Hal ini terbukti yakni tidak hanya pada petugas pelayanan saja masyarakat yang mempertanyakan mengenai kepengurusan paspor, kepada security dan kepada petugas yang berada

di kantor imigrasi itu yang menjadi sasaran pemohon paspor sebagai tempat bertanya bagaimana langkah selanjutnya yang harus mereka lakukan. Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemohon paspor mengenai informasi-informasi dalam pengurusan paspor, pendekatan humanistik dalam aktivitas komunikasi interpersonal menurut De Vito dianggap cocok dalam penelitian ini.

1) **Keterbukaan**

Keterbukaan dalam pelayanan yaitu kejujuran petugas pelayanan dalam melayani semua kebutuhan masyarakat, dan membantu masyarakat tanpa pamrih dan tidak setengah hati dalam melayani. Sikap keterbukaan biasanya ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala informasi dan pesan komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Keterbukaan merupakan sikap bisa menerima masukan, serta bersedia menyampaikan informasi penting kepada orang lain, dan tidak ada yang ditutup-tutupin.

Dalam hal ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru selalu terbuka terkait semua informasi-informasi tentang pengurusan paspor dan tidak ada satupun informasi atau berita yang ditutupi kepada pemohon paspor. Dan kantor imigrasi selalu bersedia menyampaikan informasi-informasi penting kepada pemohon paspor. Seperti ketersediaan mereka dalam menyampaikan informasi tentang prosedur atau penggunaan aplikasi layanan paspor *online*, persyaratan-persyaratan, pembiayaan paspor, dan waktu penyelesaiannya. Serta petugas pelayanan juga memberikan pemberitahuan atau pengumuman terkait

gangguan sistem dari pusat, keterlambatan penyelesaian paspor yang disebabkan oleh jaringan dan lain sebagainya yakni dengan cara mengkomunikasikan atau menyampaikan langsung dengan baik apabila terdapat pemohon paspor yang mengeluh mengenai hal tersebut.

Gambar 4.4 Contoh sikap keterbukaan petugas *customer service* dan petugas Yankomas dalam menyampaikan informasi



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Dari pemaparan foto di atas, dapat dijelaskan bahwa petugas pelayanan kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru menjelaskan kepada si pemohon paspor yang berkaitan dengan pengurusan paspor anak, bagaimana prosedurnya dan seperti apa tindakan selanjutnya apabila anak tersebut sedang sekolah. Kemudian petugas pelayanan menjelaskan bahwa pengurusan paspor anak untuk pengumpulan persyaratan bisa diwakilkan oleh orangtua atau pihak keluarga anak tersebut, akan tetapi untuk proses foto si anak harus tetap dibawa foto ke kantor imigrasi baik itu sekolahnya diliburkan atau izin kepada pihak sekolah bahwa si anak foto ke kantor imigrasi untuk pembuatan paspor. Untuk

proses wawancara, jika si anak dibawah umur 16 tahun yang diwawancarai oleh petugas pelayanan adalah orangtua atau keluarga anak, apabila anak sudah berusia 16 tahun ke atas maka yang diwawancarai adalah si anak itu sendiri.

Dalam aspek pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menerapkan seluruh sikap keterbukaan, tidak ada satupun yang ditutupin. Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat dilihat bahwa sikap keterbukaan kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru juga terbuka mengenai menangani keluhan (*handling complaint*), etika pelayanan, pelayanan prima (*serive excellent*), dan pelayanan pelanggan (*customer care*).

a. Menangani Keluhan (*handling complaint*)

Yaitu bagaimana aktivitas komunikasi pelayanan publik dalam mengatasi keluhan-keluhan dari publik dan strategi apa yang digunakan menangani permasalahan tersebut. Apabila menangani keluhan dilakukan dengan tepat, maka nama baik atau citra organisasi akan tetap terjaga. Dengan adanya *handling complaint*, maka dapat mencegah terjadinya krisis. Sebaiknya organisasi dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya *complaint* yaitu dengan mengevaluasi setiap keluhan yang masuk dari masyarakat.

Awal mula terjadinya keluhan dari pemohon paspor yaitu disebabkan oleh ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan keluhan lainnya yaitu banyak masyarakat yang tidak kebagian kuota pendaftaran *online* dan banyak juga masyarakat yang mendesak untuk segera ditambah

kuota pendaftaran. Untuk menangani keluhan dari masyarakat, ada aplikasi LAPOR dari kantor wilayah, atau melalui *website*, *e-mail*, *WBS*, *Po Box*, SMS (khusus staf Kemenkumham). Selain itu, petugas pelayanan ikut menjelaskan penyebab terjadinya hal yang tidak sesuai yang diharapkan, berbicara dan berkomunikasi langsung kepada pemohon yang mengalami keluhan kemudian diarahkan. Di kantor imigrasi pekanbaru ini juga menyediakan kotak pengaduan, kotak saran dan masukan, dan kotak indeks kepuasan masyarakat.

Gambar 4.5 Petugas pelayanan Layanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) yang sedang menangani keluhan



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Penjelasan gambar di atas, petugas layanan komunikasi masyarakat memberikan arahan serta menjelaskan kepada pemohon paspor yang memiliki keluhan selama pengurusan paspor berlangsung. Petugas pelayanan mengkomunikasikan dengan baik dan secara jelas kepada

pemohon paspor agar si pemohon tersebut memahami dan mengerti apa yang telah dijelaskan.

b. Etika Pelayanan

Etika pelayanan adalah suatu tingkah laku yang harus dilakukan petugas pelayanan yang hendak di persepsi baik dan positif oleh publik. Etika pelayanan harus dapat dipahami bersama dan dilaksanakan oleh setiap petugas pelayanan sehingga akan menciptakan citra atau kesan (*image*) positif dari masyarakat terhadap organisasi. Etika pelayanan dirumuskan dalam bentuk standar operasional pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan oleh organisasi dan telah disepakati oleh seluruh pegawai sebagai pengatur bagaimana seharusnya pelayanan pada publik dilakukan. Standar operasional pelayanan ini harus berlaku secara adil bagi setiap publik tanpa membeda-bedakan dalam pemberian layanan.

Etika pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk menghindari *complaint* kami menerapkan etika 3S yaitu Senyum, Salam dan Sapa. Komunikasi yang dilakukan dengan sebaik mungkin, santai penuh dengan senyuman, harus bisa menyesuaikan kondisi. Menyambut pemohon paspor dan menanyakan apakah sudah mendaftar *online* sebelumnya. Apabila yang ingin mendaftar itu lansia, petugas pelayanan membantu untuk membuat akun di aplikasi layanan paspor *online*. Banyak cara yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan SOP yang sudah ditetapkan yaitu pelayanan paspor di cek terlebih dahulu, kemudian baru di proses. Selain itu petugas

pelayanan tidak sembarangan dalam pemberian layanan, di dalam nya juga terdapat unsur keamanannya.

Gambar 4.6 Etika Pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Penjelasan dari foto di atas, menjelaskan bahwa petugas pelayanan kantor imigrasi menyambut pemohon paspor dan menanyakan apa tujuan si pemohon tersebut ke kantor imigrasi apakah mengurus paspor baru atau memperpanjang. Kemudian petugas tersebut mengarahkan si pemohon ke *booth customer service* untuk informasi selanjutnya.

c. Pelayanan Prima (*service excellent*)

Definisi pelayanan prima adalah kepedulian kepada publik dengan memberikannya pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan serta pemenuhan kebutuhan dengan terus mewujudkan

penyelarasan sikap, perhatian, tindakan dan tanggung jawab agar tercapainya kepuasan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam melakukan pelayanan prima yaitu melayani masyarakat yaitu memberikan pelayanan ekstra kepada orang sakit, lansia, bayi dan anak-anak. Serta memandu atau mengarahkan langsung pemohon yang mengeluh terkait susah mendapatkan nomor antrian *online*. Dan apabila kantor imigrasi ini sedang banyak pemohon paspor, petugas pelayanan melayani nya sampai selesai bahkan melebihi jam kerja, biasanya sampai jam 6 sore baru selesai melayani semua pemohon paspor.

Gambar 4.7 Pelayanan khusus pada Lansia



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Berdasarkan gambar di atas, petugas pelayanan melakukan proses *entry data* pemohon paspor lansia, kemudian mewawancarai apa tujuan si pemohon dalam mengurus paspor apakah untuk perjalanan wisata, umroh, atau untuk pergi berobat keluar negeri. Di kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru lebih memfokuskan dan mengutamakan pelayanan kepada lansia. Apabila lansia tersebut sudah tidak bisa diwawancarai

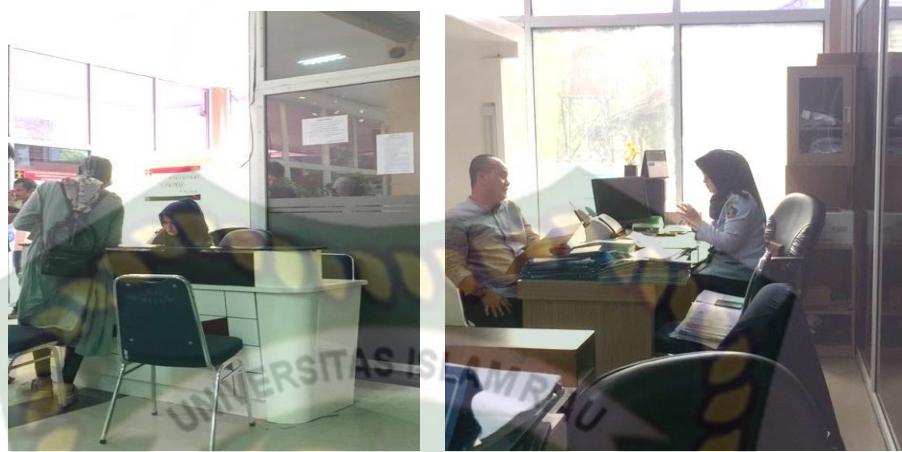
karena keterbatasan daya tangkap ingatan dan keterbatasan bahasa yang sulit dipahami oleh petugas pelayanan, maka proses wawancara diwakilkan kepada keluarga yang mendampingi.

d. Pelayanan Pelanggan (*customer care*)

Pelayanan pada pelanggan merupakan bagian dasar dari tujuan dibentuknya sebuah organisasi. Pelanggan bukan menjadi sebuah masalah, justru mereka menjadi sasaran bisnis suatu organisasi agar tercapainya suatu tujuan bisnis tersebut. Organisasi atau instansi harus memberikan perhatian (*care*) semaksimal mungkin terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Customer care yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yaitu menampung semua keluhan dari masyarakat. Berawal pada komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, apabila keluhan tersebut tidak teratasi oleh petugas *customer service* akan diarahkan langsung ke petugas pelayanan komunikasi masyarakat (Yankomas). Dan apabila masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat, Kasubsi yang turun langsung untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Gambar 4.8 Loker pelayanan *customer service* dan Yankomas kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

2. Empati (*Empathy*)

Empati biasanya menimbulkan sikap saling pengertian. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka di masa yang akan mendatang. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami setiap keadaan seseorang agar tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan seandainya ia menjadi orang lain, perasaan yang dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Dalam menunjukkan sikap empati kepada pemohon paspor, Kantor Imigrasi memfasilitasi ruang tunggu khusus untuk penyandang disabilitas, orang sakit, menyediakan kursi roda untuk lansia dan orang sakit, untuk ibu hamil, dan area bermain untuk anak-anak, serta ruang menyusui untuk ibu dan anak. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga menyediakan

layanan perangkat *mobile* unit yaitu layanan khusus untuk pemohon paspor yang sedang sakit tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi untuk melakukan proses foto dan wawancara, maka petugas imigrasi yang mendatangi si pemohon ke rumah sakit apabila ia di rawat dirumah sakit atau di rumah sendiri untuk melakukan proses foto dan wawancara.

Gambar 4.10 Petugas Pelayanan membantu pemohon paspor lansia untuk perekaman sidik jari



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Terbentuknya sikap saling mendukung, saling membantu bekerja sama antara petugas pelayanan dan pemohon paspor. Seperti contohnya apabila pemohon bertanya, petugas pelayanan seharusnya tidak menunjukkan sikap tidak ramah karena apabila hal ini terjadi berarti petugas tidak mendukung kelancaran aktivitas pelayanan pembuatan paspor. Begitupun sebaliknya, untuk menciptakan pelayanan yang

berkualitas, pemohon juga ikut terlibat yaitu bersikap tertib dan tidak memaksakan kebutuhannya kepada petugas pelayanan.

Petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru membantu mengarahkan apabila ada pemohon yang mengalami kesulitan ketika mengakses aplikasi layanan paspor *online*, membantu pemohon untuk menjelaskan apabila masih ada pemohon yang tidak mengerti mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan paspor. Dan yang terpenting selalu mawas diri apabila berhadapan dengan pemohon paspor, tidak terpancing emosi karena sifat pemohon berbeda-beda. Akan tetapi masih terdapat beberapa pemohon paspor yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi, yaitu petugas *customer service* belum menciptakan pemerataan pelayanan, yakni tidak ramah memasang muka ketus apabila ada pemohon yang bertanya seputar pengurusan paspor, maka hal ini petugas pelayanan tidak mendukung kelancaran aktivitas komunikasi pelayanan pembuatan paspor.

Gambar 4.11 Petugas Pelayanan membantu mengarahkan pemohon paspor



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Penjelasan dari foto di atas, terlihat bahwa petugas pelayanan bertanya kemudian mengarahkan pemohon paspor untuk memasuki ruangan foto dan wawancara paspor sebaiknya tidak menunggu diluar ruangan, agar terdengar nomor antrian yang dipanggil oleh petugas pelayanan.

4. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pemohon paspor tidak ada yang dibeda-bedakan. Kesetaraan merupakan proses dalam menempatkan diri agar setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, berkomunikasi dua arah, saling memerlukan, serta menciptakan suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Sikap kesetaraan dalam melayani masyarakat sudah dilakukan dengan baik, nyaman dan akrab. Tidak ada yang dibeda-bedakan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yakni dimana setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang sama, tidak ada yang dibedakan bahkan bagi penyandang disabilitas sekalipun, bagi orang tua yang sudah lansia, ibu hamil dan anak-anak juga tidak didiskriminasikan. Hanya saja kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru lebih memprioritaskan pelayanan khusus lansia. Akan tetapi, masih terdapat pemohon paspor yang mengeluhkan adanya unsur ketidaksetaraan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kantor imigrasi, yakni petugas lebih mendahulukan seseorang yang kenal dengan dirinya dibandingkan pemohon yang sudah antri lama.

Gambar 4.12 Layanan *Customer Service* berlaku untuk umum



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2019

Penjelasan dari foto di atas yaitu layanan *customer service* merupakan bentuk dari kesetaraan yang diberlakukan oleh kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru. Semua pelayanan terkait komunikasi dan informasi mengenai pengurusan paspor di layani oleh petugas *customer service*, layanan ini berlaku untuk umum. Disini terlihat tidak ada pelayanan yang dibedakan, semua disamaratakan. Kecuali layanan khusus lansia, untuk pelayanan lansia memiliki *booth* tersendiri tidak gabung dengan pelayanan umum. Petugas pelayanan langsung mengkomunikasikan dan mengarahkan apabila pemohon paspor tersebut lansia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk dari uraian pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada bab-bab sebelumnya berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dalam pembahasan yang di angkat oleh peneliti maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai analisis data yang telah peneliti lakukan berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di rumusan masalah. Maka dari itu peneliti menarik kesimpulan bahwa aktivitas Komunikasi Interpersonal yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor yaitu dengan melaksanakan pendekatan humanistik seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap saling mendukung dan kesetaraan.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kantor imigrasi yaitu menyampaikan dan mengkomunikasikan seluruh informasi-informasi kepada pemohon paspor terkait sistematika pengurusan paspor, dimulai dari penyampaian informasi tentang prosedur mengakses aplikasi layanan paspor *online* untuk mendapatkan nomor antrian, informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan paspor, informasi mengenai biaya pembuatan paspor, dan informasi mengenai waktu penyelesaian pembuatan paspor. Informasi-informasi tersebut disampaikan langsung kepada masyarakat tidak ada yang ditutup-tutupi.

Sikap empati yang dilakukan kantor imigrasi dalam melayani pemohon paspor yaitu membantu mengarahkan apabila pemohon paspor adalah seorang lansia, selain itu kantor imigrasi juga menyediakan layanan perangkat *mobile* unit yaitu layanan khusus untuk pemohon paspor yang sedang sakit tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi maka petugas imigrasi lah yang mendatangi langsung si pemohon ke rumah sakit atau ke rumah sendiri untuk melakukan proses foto dan wawancara.

Sikap mendukung yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam melayani pemohon paspor yaitu membantu pemohon untuk menjelaskan apabila masih ada pemohon yang tidak mengerti mengenai prosedur pengurusan paspor, apabila pemohon paspor lansia maka petugas pelayanan ikut membantu membuat akun untuk mengakses aplikasi layanan paspor *online*. Apabila pemohon paspor tidak lansia petugas pelayanan hanya mengarahkan saja. Akan tetapi dalam hal ini masih ada terdapat keluhan dari pemohon paspor yakni petugas *customer service* tidak ramah apabila ada pemohon paspor yang bertanya, maka petugas pelayanan tidak mendukung kelancaran aktivitas komunikasi pelayanan pembuatan paspor.

Sikap kesetaraan dalam melayani masyarakat sudah dilakukan dengan baik, nyaman dan akrab. Tidak ada yang dibeda-bedakan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yakni dimana setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang sama, tidak ada yang dibedakan bahkan bagi penyandang disabilitas sekalipun, bagi orang tua yang sudah lansia, ibu hamil dan anak-anak juga tidak didiskriminasikan. Hanya saja kantor imigrasi kelas I TPI

Pekanbaru lebih memprioritaskan pelayanan khusus lansia. Akan tetapi, masih terdapat pemohon paspor yang mengeluhkan adanya unsur ketidaksetaraan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kantor imigrasi, yakni petugas lebih mendahulukan seseorang yang kenal dengan dirinya dibandingkan pemohon yang sudah antri lama.

B. Saran

Sebagai langkah terakhir dalam proses penulisan skripsi ini maka peneliti memberikan beberapa saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang peneliti angkat yaitu :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru dapat agar lebih memperhatikan komunikasi dengan pemohon paspor guna untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor dan bisa mengatasi keluhan-keluhan yang di alami oleh pemohon paspor.
2. Diharapkan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru lebih memperhatikan aturan yang telah ditetapkan yaitu tempat duduk khusus untuk Lansia, Orang sakit, Ibu Hamil dan anak bayi agar tidak dipergunakan untuk umum.
3. Diharapkan agar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bisa menambah dan memperbanyak kuota antrian *online* dan jangan terbatas waktunya.
4. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru harus menyinkronkan antara antrian *online* dan antrian langsung (*walk-in*) agar pemohon lebih mengerti.

5. DAFTAR PUSTAKA

6. Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta : Jakarta.
- Canggara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali : Jakarta.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Konsumen*. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media : Yogyakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Edisi Milenium, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issue dan dan Crisis Management*. PT. Adhitya Andrebina Agung : Jakarta
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations, Strategi Menjadi Humas Profesional*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Muwafik Saleh, Akh. 2010. *Public Service Communication*. UMM Press : Malang

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Erlangga : Jakarta

Rangkuti, F. 2003. *Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Sugiono, 2008. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung

Sunarto. 2003. *Manajemen, Komunikasi Antar Pribadi dan Gairah Kerja Karyawan*. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Kehakiman dan HAM: Jakarta

Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi : Yogyakarta

Widjaja, A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Rineka Cipta: Jakarta.

Wood, Julia .T. 2010. *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Kesehatan Edisi 6*.

Terjemahan Oleh Rio Dwi Setiawan. 2013. Selemba Humanika: Jakarta.

7. **Jurnal :**

Ali Alamsyah K dan Maria Fitriah. 2017. *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga*. Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Juanda. Jurnal ASPIKOM, Volume 3 Nomor 2.

Dwi Novel Putri Yanti, 2013. *Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di PT. Indosat Tbk Balikpapan*. Volume 1. Nomor 2. Dipublikasikan oleh <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>

Lany Puspa S, Dkk. 2019. *Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I Tpi Kota Padang)*. JISPO VOL. 9 No. 1

Subur Drajat, Mohamad. 2008. *Pelayanan publik pada sektor Komunikasi*. Jurnal mediaTor Volume 9 Nomor 1.

8. Internet :

<https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/01/22/penting-diketahui-aplikasi-antrean-paspor-versi-1-sudah-tak-bisa-digunakan-simak-penjelasan-nya> (Di Akses pada 29 Agustus 2019)

<https://soekarnohatta.imigrasi.go.id/2019/02/26/f-a-q-seputar-aplikasi-antrian-paspor-online-versi-2-apapo-v2/> (Di akses pada 30 Agustus 2019)

<https://www.skyscanner.co.id/berita/perbedaan-paspor-biasa-dan-elektronik> (Di akses pada 09 September 2019)

<https://teknologi.id/ulasan/aplikasi-layanan-paspor-online-apapo/> (Di akses pada 09 September 2019)

<https://kepri.antaranews.com/berita/50308/komunikasi-pelayanan-publik> (Di akses pada 16 Sept 2019)

<https://kbbi.web.id/komunikasi> (di akses pada 20 September 2019)

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru#cite_note-BPSPKU-20 (Di akses pada 15 Oktober 2019)