

---

## PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PENGETAHUAN PEMOHON PASPOR (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang)

Lany Puspa Sari<sup>1</sup>, Elva Rona Ningroem<sup>2</sup>, & Asrinaldi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Andalas Padang

Email: lany.ishak@gmail.com, elvarona80@gmail.com, & asrinaldi4@yahoo.com

### *Abstract*

*The role of interpersonal communication in public services is very important to support the quality of public services in each agency, especially in government agencies. With the optimal role of interpersonal communication in public service, the information conveyed by communicators to communicants regarding knowledge and understanding of procedures or the process of making passports, will make the service process effective. This study used descriptive qualitative method. From the research conducted, conclusions have been drawn, interpersonal communication that occurs between the officers of the Immigration Office and passport maker, is well established, where the passport maker can understand and understand the information related to the passport-making process, which starts with registering online using the application and inputting data based on the applicant's NIK, then set a date choice for the collection of materials as well as the schedule of interviews and photos. The applicant also easily knows how much it will take to arrange a passport and how long it will take to get a passport book.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Communicator, Communicative.*

### A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparatur negara merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, dan sebagai abdi masyarakat, aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas yang mana tujuannya adalah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dan juga dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik dapat dijadikan sebagai ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Perihal pelayanan publik di Indonesia diatur berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Adapun pengertian

pelayanan publik pada Pasal 1 Ayat (1) yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk itu, Komunikasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hardiyansyah bahwa dalam pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2015).

Paspor merupakan identitas masyarakat ketika hendak melakukan perjalanan lintas negara baik itu untuk wisata naik haji ataupun untuk bekerja, dan tanpa adanya paspor masyarakat tidak bisa memasuki suatu negara. Oleh karena itu Kantor Imigrasi memiliki andil yang besar dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan Paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang merupakan instansi pemerintah dalam pelayanan pembuatan paspor khusus daerah Sumatera Barat, dan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, sudah seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dalam hal ini pelayanan yang berkualitas yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Tetapi hal yang disayangkan sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, belum dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas secara seutuhnya, karena masih banyak terdapat masyarakat yang mengajukan keluhan-keluhan sehubungan pelayanan publik, yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang dalam pembuatan paspor.

Sebagaimana yang diketahui bahwa dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, komunikasi memiliki andil yang sangat besar karena tanpa adanya komunikasi suatu kegiatan atau aktivitas tidak akan terlaksanakan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam aktivitas pelayanan publik yang diberikan.

Tetapi fakta dalam pelayanan publik pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, pada komunikasi interpersonal, masih terdapat petugas pelaksana yang menunjukkan sikap-sikap yang kurang memihak kepada kebutuhan masyarakat, seperti ketika masyarakat memiliki pertanyaan sehubungan pembuatan paspor, ada saat dimana petugas meminta masyarakat untuk membaca *banner* pengumuman tanpa perlu memberikan penjelasan secara mendetail, dan juga budaya 5S yaitu *seyum, salam, sapa, sopan* dan *santun* kurang diterapkan dalam berkomunikasi.

Budaya 5S tersebut seharusnya menjadi bagian dari komunikasi pelayanan publik, yang diberikan karena dengan disambutnya masyarakat dengan pendekatan yang bersahabat dan ramah, masyarakat akan merasa dihargai. Tidak itu saja komunikasi non-verbal juga tidak begitu banyak diterapkan, seperti pada pintu masuk seharusnya dipampang *banner* yang cukup besar mengenai prosedur atau alur-alur.

Dalam pembuatan paspor supaya masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan permohonan pembuatan paspor, tetapi kenyataannya ketika mengajukan permohonan pembuatan paspor masih banyak masyarakat yang bertanya kepada Satpam atau petugas-pelaksana lainnya, mengenai langkah apa dan ke loket mana selanjutnya mereka harus pergi.

Atas fenomena-fenomena yang terjadi mengindikasikan bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekurang dalam komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi

(TPI) Padang, dalam pembuatan paspor, sementara itu komunikasi memiliki pengaruh yang sangat erat dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas atau efektifitas komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang dalam pembuatan paspor.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Teori-Teori Komunikasi**

Teori pertama adalah penetrasi sosial dari Altman & Taylor (1973), sebagai sebuah model yang menunjukkan perkembangan hubungan, yaitu proses dimana orang saling mengenal satu sama lain melalui tahap pengungkapan informasi (Griffin, 2006). Biasanya informasi kerap mengalir saat kita berkomunikasi dengan orang yang baru kita kenal, lalu lama kelamaan akan memperoleh informasi lebih mendalam. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian maka teori ini dapat digunakan oleh petugas *customer service* dalam berkomunikasi dengan pelanggan, yang awalnya biasa kemudian dengan berjalannya proses lama kelamaan menjadi lebih erat, dan diharapkan terjadi saling pengertian diantara keduanya.

Selanjutnya, William J. Seiler (dalam Arni Muhammad, 2004), memberikan model komunikasi dua arah dan bersifat universal. Teori ini memfokuskan diri pada arus komunikasi dua arah antara komunikator dengan komunikannya, begitu juga sebaliknya. Model ini disamping menekankan pentingnya balikan (*respon*) juga menekankan pentingnya faktor lingkungan dalam proses komunikasi antara petugas *customer service* terhadap pelanggan yang dapat mempengaruhi hakikat dan kualitas komunikasi dalam pelayanan.

### **2. Komunikasi Interpersonal**

Dalam praktiknya, *Customer Service* dalam pelayanannya menggunakan komunikasi antarpribadi. Percakapan yang terjadi antara *Customer Service*

dengan pelanggan terjadi secara *face to face*. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, hubungan interpersonal selalu dihubungkan dengan komunikasi yang bersifat dua arah yaitu komunikasi antarpribadi. Keampuhan komunikasi antarpribadi adalah mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi sangat diperlukan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Devito, 1997).

Komunikasi antarpribadi memungkinkan pelayanan yang diberikan *customer service* untuk dipahami dan memahami oleh pelanggannya, karena komunikasi terjadi secara kontak langsung sehingga komunikator dapat menyentuh pribadi komunikasi ketika pesan disampaikan, dan umpan balik berlangsung seketika sehingga komunikator mengetahui tanggapan komunikasi atas pesan yang disampaikan. Komunikasi antarpribadi atau komunikasi antarpersonal merupakan hal yang wajar dalam pola tindakan manusia, tetapi juga merupakan hal yang kompleks dan rumit dalam dunia bisnis. Komunikasi menjadi sangat penting, karena dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal yaitu pelanggan diperlukan adanya komunikasi yang baik.

### **3. Kualitas Komunikasi**

Kualitas komunikasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap individu atau karyawan. Salah satu yang terpenting adalah kualitas komunikasi interpersonal yaitu kemampuan setiap individu atau karyawan untuk berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja dan juga para pelanggan. Komunikasi efektif menurut pakar komunikasi Joseph de Vito (1997), menyebut 5 kualitas komunikasi untuk efektivitas sebuah komunikasi serta untuk memastikan apakah komunikasi antar pribadi yang terjalin memenuhi kualitas yang baik yaitu: Keterbukaan (*Openness*), Sikap mendukung (*Supportiveness*), Sikap positif (*Positiveness*), Empati (*Empathy*), dan Kesetaraan (*Equality*).

#### 4. Pengertian Pelayanan Publik

Fadhila Putra (2012), mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Menurut Siagian (2001), pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut.

Pelayanan publik sebagai bentuk layanan pemerintahan, karena itu pemerintah mengeluarkan regulasi atau aturan hukum sehubungan dengan pelayanan publik yaitu Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berarti pelayanan publik adalah bentuk tanggungjawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas suatu pelayanan baik itu dalam bentuk barang, jasa maupun administratif.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah fakta dan kenyataan sosial mengenai proses komunikasi pelayanan publik pembuatan paspor yang diinformasikan oleh petugas kepada masyarakat dalam pembuatan paspor. Dengan langkah pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan dan dokumentasi yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Untuk mengukur validitas keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi data.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik hal tersebut dikarenakan komunikasi pelayanan publik bukan sekedar retorika belaka, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas (Hardiyansyah, 2015). Kualitas dari pelayanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas memberikan pelayanan, baik itu bagaimana cara petugas berkomunikasi ataupun sikap dari petugas dalam merespon dan berinteraksi dengan masyarakat.

Oleh karena itu pada komunikasi interpersonal, efektifnya kualitas komunikasi yang dilakukan tergantung kepada bagaimana komunikasi itu dikemas oleh komunikator. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Devito (1997), bahwa efektifitas komunikasi interpersonal dilihat dari lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

#### 1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan dalam hal ini merupakan keiklasan dan kejujuran petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat dan membantu masyarakat tanpa pamrih atau tidak setengah hati dalam melayani. Keterbukaan komunikasi

dalam pelayanan publik serta keinginan untuk melayani dengan sepenuh hati merupakan salah satu aspek komunikasi interpersonal yang efektif dalam membangun persepsi yang baik ditengah masyarakat, sehingga pelayanan yang berkualitas dapat tercipta.

Tetapi pada pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan oleh kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, mengenai keterbukaan pada komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas masyarakat memberikan penilaian yang beragam. Hal tersebut dikarenakan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh setiap komunikan tidak sama, oleh karena itu persepsi yang timbul mengenai keterbukaan petugas dalam berkomunikasi juga beragam, ada yang memberi nilai positif dan ada yang negatif.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kepekaan petugas dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan yang dibutuhkannya. Tetapi menurut beberapa masyarakat empati petugas baik itu dalam memberikan pelayanan maupun dalam berkomunikasi dinilai masih kurang.

Hal tersebut sangat dirasakan oleh pemohon yang baru mendaftar pembuatan paspor, karena mereka belum mengalami dan bahkan tidak mengetahui prosedur dalam pembuatan paspor, tetapi ketika datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, petugas tidak menunjukkan empati dengan inisiatif memberikan pertolongan dan bahkan ketika pemohon bertanya sekalipun terkadang pemohon merasakan bahwa jawaban yang diberikan kurang memuaskan. Tidak itu saja, beberapa orang pemohon juga merasakan bahwa petugas kurang ramah dalam melayani dan berkomunikasi dengan pemohon, oleh karena itu menurut masyarakat empati dari petugas masih dinilai kurang.

## 3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah terbentuknya sikap yang saling mendukung, saling membantu berkerja sama antara petugas dengan

masyarakat pemohon. Seperti misal ketika masyarakat bertanya, petugas, seharusnya tidak menunjukkan sikap yang tidak ramah atau defensif, karena hal tersebut berarti petugas tidak mendukung kelancaran aktivitas dalam pelayanan pembuatan paspor.

Hal senada juga berlaku bagi masyarakat pemohon, dimana untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, maka masyarakat harus juga ikut terlibat paling tidak menjaga kualitas tersebut dengan bersikap tertib dan tidak memaksakan kebutuhannya kepada petugas. Pada prakteknya masyarakat bersedia untuk bekerjasama dan membantu instansi dalam mewujudkan pelayanan berkualitas, tetapi terlebih dahulu petugas menunjukkan sikap peduli kepada masyarakat, setelah itu masyarakat bersedia bekerjasama dan mendukung pelayanan publik yang diberikan.

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

Sikap positif merupakan sikap petugas dalam menghargai masyarakat baik itu dari gerak tubuh ataupun dari cara berkomunikasi dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat, sehubungan pembuatan paspor. Tetapi berdasarkan pengalaman dari masyarakat yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, mengatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan jarang menunjukkan sikap yang positif, meskipun petugas sadar bahwa mereka adalah abdi rakyat yang seharusnya melayani masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas dan berkomunikasi dengan menunjukkan sikap penghargaan yang baik tetapi terkadang petugas jarang menunjukkan sikap seperti itu.

#### 5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan merupakan memberikan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat pemohon pembuatan paspor, dan kesetaraan ini berdasarkan pengalaman masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan paspor sudah mulai tampak, dalam artian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah menerapkan kesetaraan dimana setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang

sama dan tidak dibeda-bedakan bahkan bagi penyandang disabilitas, orang tua dan anak-anak tidak didiskriminasikan.

#### E. KESIMPULAN

Kualitas komunikasi pelayanan yang dilakukan petugas (komunikator) kepada pemohon (komunikan), masih kurang atau tidak optimal dalam aspek nilai keterbukaan, empati, sikap mendukung dan sikap positif. Dari aspek keterbukaan Petugas kurang mau mendengar dan memberikan informasi secara jujur dan informatif, dan juga tidak terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan (*customer*), kemudian dalam melayani setiap pemohon yang datang masih dirasa tidak optimal. Dalam hal sikap mendukung, kualitas komunikasi yang ditunjukkan hanya petugas *Customer Service* saja yang menciptakan suasana kondusif, berkebalikan pada seluruh petugas Unit Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, terlihat menyambut dengan sopan namun tidak ramah, sehingga tidak mendukungnya komunikasi yang efektif dan terarah.

Komunikasi yang berlangsung pada aspek sikap positif menunjukkan bahwa petugas *Customer Service* dalam komunikasinya selalu disertai dengan perasaan kurang positif sehingga tercipta prasangka kurang baik terhadap lawan bicara. Kualitas komunikasi dalam aspek empati yang ditunjukkan oleh petugas teranalisa tidak terlalu peduli kepada kepentingan pelanggan, dimana pemohon yang kurang membawa persyaratan, maka mereka harus melengkapi dan urusan penyelesaian permohonan dapat tertunda beberapa hari karena harus menunggu antrian baru dan terkadang petugas tidak menjaga tutur kata yang baik dan sopan terhadap setiap pelanggan yang ada, dan terlihat petugas juga sering mengulur-ulur waktu pelayanan yang membuat pemohon menunggu cukup lama untuk dilayani. Sementara pada aspek kesetaraan berjalan baik dimana kualitas pelayanan yang dirasakan baik diberikan oleh

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, tidak ada perbedaan kepada pemohon dalam perlakuan pembuatan paspor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Profesional Books.
- Griffin, E. M. (2006). *A First Look of Communication Theories*. New York: McGraw Hill.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik; Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad, A. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.