



## POLA KOMUNIKASI PEGAWAI IMIGRASI KELAS I PALEMBANG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT PALEMBANG

Januari Zaldy <sup>1</sup>, Reza Aprianti <sup>2</sup>, Bapak Badarudin <sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

[januarizaldy@gmail.com](mailto:januarizaldy@gmail.com)

### Abstract (English)

*The title of this research is the Communication Pattern of Class I Palembang Immigration Employees in Providing Services to the Community. The purpose of the study was to find out how the pattern of communication in the services provided by Immigration employees to the community. The research method used is descriptive qualitative, data collection techniques are observation, interviews and documentation. Sources of data and information obtained from direct observation and tracing to the research location. The theory used is the theory of interpersonal communication, this theory explains that the purpose of influencing activities carried out continuously and meaningfully in conveying a common understanding in every message conveyed. The communication pattern used by immigration officials in providing services is an interactional communication pattern, which is a service process in which communication participants exchange positions as message senders and message recipients and form shared meanings by sending and receiving feedback in a physical and psychological context. The result of the research is that employees in the Immigration Class I Palembang office provide better services and are more aware of communication patterns in appropriate and efficient services so that they can be easily understood by the public with the efforts given by immigration officials such as quality public services, showing high credibility. , able to meet the demands of the community and reduce obstacles in the service process such as mechanical barriers, namely servers that suddenly experience problems and hardware such as audio speakers that are not clear, semantic barriers, namely conveying messages with different recipient perceptions (miss communication), and obstacles humane, namely the existence of certain individuals who are less alert in providing services and the lack of sensitivity given by employees in service.*

### Article History

Submitted: 5 April 2025

Accepted: 9 April 2025

Published: 10 April 2025

### Key Words

*Pattern of Interpersonal Communication, Immigration Office, Services, Society.*

### Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini berjudul Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dalam pelayanan yang diberikan pegawai Imigrasi terhadap masyarakat. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data ialah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dan informasi yang didapatkan dari pengamatan dan penelusuran langsung kelokasi penelitian. Teori yang digunakan ialah teori komunikasi antarpribadi, teori ini menjelaskan bahwa tujuan dalam mempengaruhi kegiatan yang dilakukan secara terus – menerus dan bermakna dalam menyampaikan sebuah kesamaan pemahaman dalam setiap pesan yang disampaikan. Pola komunikasi yang digunakan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan ialah Pola komunikasi interaksional, yaitu proses pelayanan dimana partisipan komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim pesan dan penerima pesan dan membentuk makna yang dipahami bersamadengan cara mengirim dan menerima umpan balik dalam konteks fisik dan psikologis. Hasil penelitian ialah pegawai didalam kantor

### Sejarah Artikel

Submitted: 5 April 2025

Accepted: 9 April 2025

Published: 10 April 2025

### Kata Kunci

*Pola Komunikasi Interpersonal, Kantor Imigrasi, Pelayanan, dan Masyarakat.*





Imigrasi Kelas I Palembang memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih sadar tentang pola komunikasi dalam pelayanan yang tepat dan efisien agar dapat mudah dipahami oleh masyarakat dengan upaya – upaya yang diberikan pegawai imigrasi seperti pelayanan publik berkualitas, menunjukkan kredibilitas yang tinggi, mampu memenuhi tuntutan masyarakat dan mengurangi hambatan – hambatan dalam proses pelayanan seperti, hambatan mekanik yaitu server yang tiba-tiba berkendala dan perangkat keras seperti audio speaker yang kurang jelas, hambatan semantik yaitu penyampaian pesan dengan persepsi penerima berbeda (miss komunikasi), dan hambatan manusiawi yaitu adanya oknum tertentu yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan dan kurangnya kepekaan yang diberikan pegawai dalam pelayanan.

## Pendahuluan

Komunikasi adalah suatu proses yang mengarah pada kehidupan sehari-hari manusia baik dalam individu maupun hubungan dengan manusia yang lain. Dilihat dari sudut pandang aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi sarana yang dibutuhkan dalam berinteraksi satu sama lain dalam konteks kehidupan masyarakat dalam suatu instansi.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *komunis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain. (Mulyana, 2010: 62).

Isi dari interaksi antar manusia adalah komunikasi. Dua orang dikatakan melakukan interaksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi yang dilakukan manusia baik perseorangan, kelompok, atau pun organisasi dalam ilmu komunikasi disebut tindakan komunikasi. Adapun komunikasi yang mengandung interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula adalah termasuk komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan. Dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling pengaruh mempengaruhi (Suranto Aw, 2011:5).

Era sekarang adalah era pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (provinsi, kabupaten, dan kota) dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangikemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan padapemerintahan dan administrasi publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan ataupelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Bab I Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). (Hardiyansyah, 2015:1-3).

Dalam suatu instansi tertentu sangat dibutuhkan hubungan yang baik antara pemimpin dengan para pegawai agar menimbulkan kerjasama yang menentukan keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya komunikasi dan



keterbukaan terhadap masyarakat dapat membangun citra positif kepada instansi dan membangun citra positif terhadap instansi.

Selain komunikasi dan kerjasama yang baik, sumber daya manusia juga menentukan akan keberhasilan instansi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam tercapainya keberhasilan instansi karena ilmu dan cara bagaimana mengatur hubungan dalam peran tenaga kerja yang dimiliki individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal.

Instansi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh diciptakan, yaitu harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*), interaksi antara pemimpin kepada pegawainya sangat penting untuk memberikan metode serta teknik komunikasi yang baik agar pegawai dapat lebih mudah menjalani tugas dalam melayani masyarakat dan komunikasi timbal balik yang baik antar pegawai kepada masyarakat dapat menimbulkan hubungan yang harmonis (Hendrawati Hamid, 2018:17).

Pelayanan publik dalam instansi Imigrasi belum menunjukkan hasil yang memuaskan, adanya pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisiensi, lambat, dan kurang ramahnya dalam memberikan pelayanan. Sebagai instansi pemerintah imigrasi kelas I Palembang yang berusaha untuk menciptakan hubungan komunikasi yang baik sesama pegawai antara atasan dan bawahan, agar terciptanya hubungan yang baik antara seluruh struktur pegawai dan berdampak bagusnya dalam pelayanan masyarakat serta menimbulkan citra yang baik dalam pandangan publik.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui, bagaimana pola komunikasi pegawai imigrasi kelas I Palembang dalam memberikan pelayanan masyarakat. Tujuan penggunaan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif ini adalah untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menganalisis data secara mendalam, dan terstruktur yang jelas, sesuai dengan gambaran yang terjadi dilapangan. Dalam hal ini tujuan daripada penelitian ialah untuk dapat menganalisis dan menggambarkan dengan sangat jelas bagaimana penerapan dan proses Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Kota Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas 1 Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Palembang

Aktivitas yang terjadi diruang publik tidak lepas dari adanya komunikasi antara komunikator dan komunikan yang membuat terciptanya suatu pembahasan untuk memperoleh informasi. Pola yang digunakan dalam melakukan observasi terhadap Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Palembang, merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”. Untuk itu adanya pelayanan publik disuatu pemerintah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri.



Dalam penelitian hasil observasi peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan pola komunikasi yang diterapkan pada sistem pelayanan kantor imigrasi kelas 1 kota Palembang dan bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas 1 Palembang.

Adapun kuesioner digunakan untuk mengetahui data tentang kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan terhadap kantor Imigrasi kelas 1 kota Palembang. Pada teknik dokumentasi akan digunakan untuk mengetahui aktivitas komunikasi yang terjadi pada pegawai dan pengguna layanan atau masyarakat didalam kantor Imigrasi kelas 1 Palembang.

Dalam menerapkan Teori Komunikasi antar pribadi dalam pelayanan pegawai Imigrasi kelas 1 Palembang, Peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian yang didapat dari observasi lapangan disertai data yang berkaitan dengan Teori Komunikasi antar pribadi terhadap Pegawai Imigrasi Kelas 1 Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Palembang.

Informan I adalah Kepala Humas Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Narsepta Hendi, Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 19 Mei 2022 sekitar pukul 13.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan Peneliti dengan Kepala Humas Imigrasi bahwasanya pelayanan dalam mengkomunikasikan para pegawai kantor imigrasi kelas 1 Palembang dengan para pengguna layanan atau masyarakat, harus mempunyai karakter yang memenuhi standar kompetensi dan profesionalitas yang sesuai dengan visi misi yang berlaku. Apabila pemimpin yang telah mempunyai visi misi maka lembaga yang di pimpinnya akan semakin bagus serta meningkatkan pelayanan dalam berkomunikasi yang bagus kepada masyarakat.

Berikut pernyataan beliau pada wawancara :

*“Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, pegawai imigrasi harus melayani masyarakat dengan profesional, dan berlaku adil guna menciptakan layanan yang berkualitas dan mengutamakan dasar-dasar HAM berdasar hukum yang berlaku”.*

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan Kepala Humas Imigrasi Kelas 1 Palembang, menyimpulkan bahwa melakukan komunikasi harus sesuai dengan yang di anjurkan pemerintah dengan mengemukakan pesan atau informasi pada publik secara jelas sesuai dengan dasar HAM serta profesionalitas pegawai dalam berkomunikasi dan memberi kepuasan pelayanan tanpa membedakan status sosial atau bersikap adil kepada pengguna layanan atau masyarakat.

Informan II adalah Kepala Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Eka Puryati, Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 19 Mei 2022 sekitar pukul 14.30 WIB. Berikut pernyataan beliau pada wawancara :

*“Pelayanan pada instansi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang merupakan instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan paspor WNI yang membutuhkan dokumen perjalanan. Dalam menjalankan tugasnya pegawai imigrasi kelas 1 Palembang harus melayani dengan ikhlas dan jujur serta tidak ada perlakuan diskriminasi maupun tidak adanya pungli, guna untuk memberi kepuasan pelayanan terhadap pengguna layanan atau masyarakat”.*

Hasil kutipan wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan Kepala Komunikasi Imigrasi dapat disimpulkan dengan menggunakan Pola komunikasi pelayanan publik dalam memberikan



pelayanan pegawai terhadap pengguna layanan atau masyarakat untuk mengidentifikasi kelemahan maupun kekuatan imigrasi serta langkah yang ingin di laksanakan dalam perubahan pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang,dengan cara meningkatkan pelayanan menggunakan 3 metode komunikasi untuk mewujudkan pelayanan yang baik terhadap publik :

Berdasarkan hasil observasi peneliti upaya yang dilakukan dalam pola komunikasi pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Palembang dengan menggunakan 3 metode komunikasi dalam mewujudkan pelayanan positif serta dapat dipercaya terhadap publik atau masyarakat:

## a. Pola Komunikasi linier

Pola Komunikasi Linier adalah Pola komunikasi yang sifatnya sangat sederhana. Polayang menggambarkan komunikasi berlangsung secara satu arah. Arus pesan digambarkan bersifat langsung dari pengirim pesan ke penerima pesan,komunikator ke komunikan. Dalam pola komunikasi linear, tidak terdapat konsep umpan balik (*feedback*). Contoh pola komunikasi linier :



Gambar 20. poster informasi kantor imigrasi  
Sumber : dokumentasi pribadi

Pemasangan Poster merupakan bentuk pola komunikasi linier untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada pembaca terutama kepada masyarakat yang sedang berada di kantor Imigrasi 1 Palembang.

## b. Pola Komunikasi Interaksional

Komunikasi interaksional menggambarkan sebuah proses dimana partisipan komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim pesan dan penerima pesan serta membentuk makna bersama dengan cara mengirim dan menerima umpan balik dalam konteks fisik dan psikologis.



Contoh Pola Komunikasi Interaksional :



**Gambar 21. Pelayanan pada kantor imigrasi 1 Palembang**  
Sumber : dokumentasi pribadi

Kegiatan dalam kantor imigrasi 1 Palembang merupakan contoh pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini pegawai sebagai komunikator yang memberikan pesan kepada masyarakat. Dalam kegiatan tersebut terjadi *feedback* berupa pertanyaan pegawai kepada masyarakat yang sedang melakukan aktivitas di kantor imigrasi 1 Palembang. Dan masyarakat mengetahui informasi mengenai informasi yang dibutuhkan.

### c. Pola Komunikasi Transaksional

Komunikasi Transaksional adalah proses kooperatif: pengirim dan penerima sama-sama bertanggungjawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi. Pola transaksional diasumsikan bahwa saat kita terus-menerus mengirimkan dan menerima pesan, kita berurusan baik dengan elemen verbal dan nonverbal.

Contoh Pola Komunikasi Transaksional :



**Gambar 22. Pelayanan pada kantor imigrasi 1 Palembang**  
Sumber : dokumentasi pribadi



Transaksional di kantor Imigrasi 1 Palembang dapat di observasi dari saat masyarakat ingin membuat paspor dan pegawai memberi info terkait berkas apa saja yang harus dipersiapkan, berapa lama proses pembuatan paspor dan sebagainya. Hal ini menimbulkan komunikasi yang dinamis karena komunikator dan komunikan sama-sama aktif berkomunikasi secara dinamis.

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan Kepala Komunikasi Imigrasi Kelas 1 Palembang, menyimpulkan bahwa melakukan komunikasi tidak hanya melalui komunikasi dua arah melainkan dapat dilakukan dengan komunikasi dengan pola komunikasi linier atau komunikasi satu arah dengan fasilitas pelayanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan tanpa melakukan percakapan antara komunikator dengan komunikan, akan tetapi dalam memberi pelayanan komunikasi yang baik harus menggunakan komunikasi (*face to face*) atau komunikasi dua arah antara komunikator dan komunikan guna mendapat informasi yang jelas dan terpercaya, bentuk komunikasi dua arah yang diterapkan pada pola komunikasi Interaksional dan Transaksional agar pengguna layanan atau masyarakat merasa puas dengan pelayan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Informan III adalah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Duta Wulandari, Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 20 Mei 2022 sekitar pukul 10.00 WIB. Berikut pernyataan beliau pada wawancara :

*“Lembaga Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang melakukan pelatihan dan pembinaan untuk para pegawai dalam segi pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas dan melayani dengan ramah serta memberikan senyuman kepada pengguna layanan atau masyarakat yang sedang melakukan aktivitas di kantor imigrasi kelas 1 Palembang dengan pegawai imigrasi, serta menerapkan kedisiplinan kepada pegawai imigrasi untuk datang tepat waktu dan lebih awal ke kantor imigrasi kelas 1 Palembang agar masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan pegawai dalam situasi terdesak tidak harus menunggu cukup lama untuk memproses data-data yang diserahkan kepada pegawai kantor imigrasi kelas 1 Palembang”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan Peneliti dengan Pegawai Komunikasi Imigrasi menyimpulkan bahwasan dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dengan cara mendisiplinkan pegawai agar datang ke kantor tepat waktu dan tidak acuh saat pengguna layanan atau masyarakat membutuhkan bantuan dalam mendapatkan informasi serta data-data yang harus disiapkan untuk keperluan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Pegawai Imigrasi harus dengan senantiasa memberikan jawaban yang sopan serta bersikap ramah kepada setiap pengguna layanan atau masyarakat.

Informan IV adalah Pengguna Layanan atau masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Swasta yang sedang berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Yandri Prastio, Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 20 Mei 2022 sekitar pukul 12.00 WIB.

Berikut pernyataan beliau pada wawancara :

*“Kedatangan saya ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dalam rangka memperpanjang masa aktif paspor saya agar dapat digunakan kembali dalam perjalanan berikutnya. Dari segi fasilitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ini telah memberikan sarana dan prasarana cukup baik namun dari segi pelayanan pada counter pelayanan pada pergantian jam makan siang , jumlah*



*pegawai imigrasi yang melayani jadi berkurang sehingga menambah jadwal antrian yang menjadi sangat lama dikarenakan yang bekerja pada saat jam makan siang hanya ada 1 orang pegawai saja sedangkan pegawai yang lain akan kembali ketika jam makan siang telah selesai. Namun bukan berarti pelayanan dari pegawai Imigrasi Kelas 1 Palembang tidak baik dan memuaskan, akan tetapi sistem pelayanan pada saat pergantian jam makan siang jadi penghambat keterlambatan pengguna pelayanan atau masyarakat yang lagi terdesak membutuhkan bantuan pegawai imigrasi agar permasalahan dan berkas-berkas yang diajukan dapat segera di proses dan tidak menunggu sangat lama”.*

Berdasarkan hasil kutipan wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan Pegawai Swasta yang sedang berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada pergantian jam makan siang harus diperhatikan lagi, untuk mempermudah pengguna layanan atau masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan paspor dan memiliki waktu yang terbatas agar lebih menghemat efisiensi waktu sehingga para pengguna layanan tidak harus menunggu terlalu lama.



**Gambar23. Pelayanan pada kantor imigrasi 1 Palembang**  
**Sumber : dokumentasi pribadi**

Contoh : Situasi pengguna layanan terlihat sedang menunggu pegawai imigrasi yang sedang melakukan pergantian jam makan siang sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menunggu pegawai yang akan tiba setelah jam makan siang selesai.

Informan V adalah Ibu Rumah Tangga atau masyarakat yang sedang berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yang bernama Agustinawati, Peneliti melakukan wawancara dengan informan pada tanggal 20 Mei 2022 sekitar pukul 13.30. WIB.

Berikut pernyataan beliau pada wawancara :

*“Pelayanan instansi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah memberikan fasilitas sangat baik terkait kenyamanan pengguna layanan atau masyarakat yang sedang menunggu panggilan yang akan dikonfirmasi langsung oleh pegawai imigrasi atau yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, tidak hanya ruang tunggu yang bagus tapi dari segi pelayananpun sudah cukup baik dalam*



*melayani masyarakat yang terkadang memiliki minimnya pengetahuan akan informasi dan pegawai dengan sabar menjelaskan kepada pada masyarakat. Didalam ruang tunggu pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang ini sudah terdapat fasilitas air minum gratis kepada masyarakat yang datang dan sedang menunggu, tersedianya alat prasarana berupa gelas yang digunakan untuk minum. Selain itu lingkungan di sekitar ruangan pun terasa sangat bersih dan sejuk dikarenakan oleh ac yang lebih dari dua pada ruang tunggu tersebut”.*

Contoh :Situasi ruang tunggu pengguna layanan terkait sarana prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.



**Gambar 24. Pelayanan pada kantor imigrasi 1 Palembang**  
Sumber : dokumentasi pribadi

Berdasarkan hasil kutipan wawancara yang dilaksanakan Peneliti dengan Ibu Rumah Tangga atau masyarakat yang sedang berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, menyimpulkan bahwa fasilitas pelayanan pada kantor sudah sangat baik terkait sarana dan prasana yang tersedia.

## **2. Upaya Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat**

Kantor imigrasi merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada publik terutama pada pelayanan pembuatan paspor untuk masyarakat yang akan ke luar negeri. Lembaga Instansi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang memberikan pelayanan pengurusan paspor, visa, izin tinggal, penyidikan, penindakan, serta sumber informasi luar negeri dan kerja sama luar negeri dalam keimigrasian kepada masyarakat yang membutuhkan.

Paspor adalah surat izin bagi pengguna layanan atau masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh khususnya ke luar negeri yang dikeluarkan oleh pemerintah atau Lembaga Instansi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Dalam bahasa keimigrasian, paspor merupakan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disingkat dengan SPRI. Peraturan untuk memasuki suatu wilayah negara untuk keperluan dan tujuan maka seorang harus menunjukkan dokumen berupa surat izin perjalanan dari negara asalnya yang disebut paspor. Pentingnya pelayanan pegawai imigrasi dalam proses pembuatan paspor dapat dilihat dari banyaknya permintaan penggunaan paspor dan masyarakat disetiap tahunnya. Hal ini menandakan apabila kebutuhan dan antusias



masyarakat semakin tinggi maka masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

Analisis yang dilakukan Peneliti terhadap Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Palembang tidak lain adalah Komunikasi Pelayanan Publik yang merupakan kemampuan atau keterampilan seorang petugas layanan dalam berinteraksi sehingga mampu mempengaruhi orang lain untuk memberikan pelayanan. Dalam pelayanan publik menerapkan Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antar Pribadi, karena berhasil tidaknya sebuah pelayanan dilihat dari bagaimana cara petugas pelayanan berkomunikasi dengan pengguna layanannya. Keterampilan berkomunikasi harus dimiliki dan dikuasai dengan baik bagi setiap petugas pelayanan.

Komunikasi pelayanan publik tidak hanya soal mempersuasi, tetapi harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Alasan beberapa kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh instansi pemerintah.

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi Lembaga Instansi Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang dalam menunjukkan kredibilitas Instansinya. Kondisi aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat bukan hanya sekedar tugas semata melainkan merupakan kewajiban untuk mendapatkan kepercayaan dari pengguna layanan atau masyarakat.
2. 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 seperti ini instansi pemerintah memanfaatkan aktifitas komunikasi dalam memberikan pelayanan publik sehingga terwujud citra dalam pelayanan yang baik bagi aparatur negara.

Komunikasi Interpersonal memungkinkan setiap pelaku komunikasi menangkap reaksi secara langsung atau merespon umpan balik seketika yang merupakan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan atau antara komunikator dan komunikan. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya soal mempersuasi, namun harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus dilakukan oleh instansi pemerintah. Pertama, memberikan pelayanan 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.

Namun dalam menjalankan komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi tidak selalu berjalan dengan lancar, komunikasi interpersonal juga dapat melalui beberapa hambatan dalam prosesnya dan beberapa hambatan-hambatan yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung dan dapat mengganggu kelancaran dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, komunikator harus mampu melihat hambatan sebelum melakukan komunikasi kepada komunikan atau pengguna layanan atau masyarakat. Biasanya, hambatan yang terjadi bersifat eksternal dan internal, yang berarti bisa datang dari dalam diri si komunikator maupun dari si komunikan itu sendiri.



Keadaan fisik maupun non fisik seorang pegawai yang akan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dalam keadaan sehat sangatlah penting dan berpengaruh dengan kinerja kerja yang diberikan. Apabila terdapat kekurangan kesehatan maka diperlukan alat bantu Kesehatan sebagai penolongnya, untuk mencegah hal yang tidak diinginkan kepada pemberi layanan atau pegawai yang sedang melaksanakan tugasnya.

### 3. Hambatan-hambatan Dalam Proses Pelayanan Imigrasi Kelas I Palembang

Faktor penghambat ialah merupakan suatu hal yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses berlangsungnya pelayanan sehingga terjadinya ketidak terlaksanannya secara maksimal dan membuat terganggunya proses pelayanan tersebut. Hal ini terciptanya karena kelalaian dan kurang sigapnya pegawai dalam memberikan pelayanan dan terkadang juga adanya kendala sistematis yang terjadi didalam proses pelayanan tersebut.

Terdapat tiga aspek yang termaksud dalam bagian hambatan-hambatan dikomunikasi interpersonal diantaranya :

- 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 adalah hambatan dalam tahap komunikasi yang 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, yang disebabkan karena adanya persepsi yang salah dari komunikator.
- c. Hambatan manusiawi merupakan semua hambatan atau masalah yang paling sering terjadi dalam setiap proses komunikasi karena berasal dari dalam diri manusia sendiri atau pegawai yang sedang menjalankan tugasnya. Hal tersebut terjadi karena faktor emosi dan prasangka pribadi, dengan kata lain faktor ini juga yang mempengaruhi kepekaan alat panca indera dan membuat seorang menjadi sangat sensitif.

### B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap kesimpulan dari hasil wawancara kepada kelima informan, dalam hal ini peneliti membuat pembahasan tentang Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat berlandaskan arah dan tujuan serta teori yang digunakan. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian terhadap kelima informan yang terdiri dari, Kepala Humas Keimigrasian, Kepala Komunikasi Keimigrasian, Pegawai Imigrasi, serta masyarakat. Dari semua informan tersebut peneliti menghasilkan bagaimana Pola Komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat kearah yang lebih baik.

Hasil analisis penelitian terhadap wawancara yang dilakukan peneliti kepada 3 Informan Kepala Humas Imigrasi, Kepala Komunikasi Imigrasi dan Pegawai Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang mengenai Pelayanan Pegawai Imigrasi terhadap masyarakat peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan penjelasan Kepala Humas, Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yakni:

1. Melayani secara Profesional, berlaku adil tanpa adanya diskriminasi kepada para pengguna layanan atau masyarakat. Para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus menguasai benar bidang-bidang profesinya agar dapat menyampaikan informasi dengan benar dan jelas. (ahli dalam bidang masing-masing).
2. Melayani penuh kesabaran dan keramahan serta dengan senyuman agar masyarakat merasa nyaman dan puas saat melakukan percakapan atau interaksi antara komunikator dan



komunikasikan. Serta pegawai harus melayani masyarakat dengan cepat dan tepat waktu dalam pembuatan paspor.

3. Melakukan pelayanan yang berkualitas dan berdasarkan nilai martabat dan Hak Asasi Manusia (HAM).
4. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM), Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang terus memperbaiki pelayanan yang ada di imigrasi dan meningkatkan SDM dengan cara membuat nyaman pegawai dan masyarakat dengan adanya fasilitas yang ada di imigrasi.
5. Mendeteksi Pelanggaran Keimigrasian dan berupa kejahatan, apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran dalam keimigrasian contohnya pungli pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang langsung memberhentikan pegawai tersebut.

Pelayanan yang baik harus mempunyai karakter keutuhan tinggi, bersikap adil tanpa membedakan pengguna layanan atau profesionalitas sesuai dengan visi misi lembaga instansi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Apabila pemimpin yang telah mempunyai visi misi yang baik dan menerapkan kepada pegawainya dalam menjalankan pelayanan, maka lembaga yang dipimpinnya akan semakin bagus dan memiliki pelayanan yang baik di mata masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan tentu memperhatikan kualitas dari pelayanan agar masyarakat merasa puas dan nyaman. Kualitas dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan masyarakat. Dalam konteks kualitas dan kepuasan masyarakat, telah mencapai tujuan bahwa harapan masyarakat memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan.

Hasil analisis peneliti terhadap respon masyarakat sudah cukup baik dari segi pelayanan pegawai dan fasilitas sarana dan prasarana yang berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Meskipun masih banyak kekurangan dan harus memperbaiki beberapa kesalahan dari masukan yang telah diberikan masyarakat dalam segi pelayanan komunikasi, namun respon positif pada saat wawancara kepada Informan IV dan Informan V dalam pelayanan pegawai sudah cukup baik.

## KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Pola-pola Komunikasi terdiri dari 3(tiga) Pola diantaranya ialah, Pola Komunikasi Linier, Pola Komunikasi Interaksional, dan Pola Komunikasi Interaksional. Dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti membahas tentang Pola komunikasi Pegawai Imigrasi Kelas I Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat yang paling dominan memakai Pola Transaksional, dikarenakan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai imigrasi saling bertukar pesan dan informasi kepada masyarakat dengan cara mengirim dan menerima pesan yang berlangsung dua arah atau *face to face*.

Pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang dapat dinilai hampir memuaskan dan sudah memiliki kualitas yang memenuhi standar pelayanan baik dalam memberikan pelayanan dikarenakan upaya-upaya yang telah diberikan pihak pelayanan kepada masyarakat. Adapun pula hambatan-hambatan yang terjadi ketika berlangsungnya proses pelayanan baik secara SDM (Sumber daya Manusia), maupun secara teknis dan mekanik, untuk membuahkan pelayanan atau hasil yang baik di perlukan penanganan yang sigap dan cepat terhadap hambatan-hambatan yang terjadi didalam proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang.



## B. Saran

1. Pelayanan pegawai komunikasi tidak hanya memperhatikan sistem pelayanan yang jelas dan informatif, tetapi melihat dari aspek waktu pelayanan pada jam makan siang seperti yang dikatakan Informan IV terkait jarak yang terlalu lama pada jam makan siang dan pegawai yang bekerja hanya ada satu orang, pentingnya pergantian shift pegawai apabila jam makan siang tiba sehingga tidak mengganggu sistem pelayanan kepada masyarakat yang memiliki waktu izin terbatas dan sedang terburu-buru atau terdesak untuk melakukan penanganan secepatnya.
2. Memperjelas dan memperbanyak pemasangan poster untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada pembaca terutama kepada masyarakat yang sedang berada di kantor Imigrasi 1 Palembang yang sedang menunggu diruang tunggu terkait.
3. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang harus lebih maksimalkan tingkat pelayanan terhadap masyarakat untuk memberi kenyamanan, dan mendapatkan respon positif kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barnlund, C. (1970). *Interpersonal Communication*. Boston: Hongtong Melvin.
- Burhan bungin. (2007) *Sosiologi Komunikasi Teori Paradigma dan Diskursus, Teknologi Komunikasi di Masyarakat* Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafid H.(2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. United States of America: Pearson Education.
- Djamarah S.B.(2004). *Pola Komunikasi Orang tua dan Anak Dalam Keluarga : Sebuah Perspektif Pendidikan Islam*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RAJA GRAFINDO.
- Effendy, Onong Uchyana.(2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Hamid, Hendrawati.(2018). *Manajemen Pemberdayaan Masyarakat*. Makassar: De La Macca
- Hardiyansyah, Hardi.(2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan.(2013). *Teori komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia group.
- Mulyana Deddy(2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Onong uchyana, editor:Dr. Hj. Roudhonah, M. Ag. (2013). *Ilmu Komunikasi*. Depok: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Sedarmayanti.(2009). *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono. (2005). *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Suranto AW. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryanto, Thomas. (2003). *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

### Jurnal



Della Fauziah Ratna Puspita, Iis Kurnia Nurhayati. Analisis Semiotika John fiske Mengenai Realitas Bias Gender Pada Iklan Kisah Ramadhan Line versi Adzan Ayah. ProTVF, volume 2, nomor 2, september 2018, Hal 157-171.

Tubbs dkk. (2010). *Human Communication : Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

## **Skripsi**

Firmansyah, Faisal. (2016). “Komunikasi Antarpribadi Dalam Tinjauan Teori Devito Pada Bimbingan Perwalian Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi”. Program Studi Ilmu Komunikasi Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Turohmah, Anisa. (2013). “Komunikasi Antarpribadi Tutor dan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Prestasi Cabang Kalimantan Jakarta Timur”. Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

## **Sumber Internet**

[www.damandiri.or.id/detail.php?id+332-27k](http://www.damandiri.or.id/detail.php?id+332-27k) (di akses pada 14/05/2022 pukul 19.35).

<https://www.imigrasi.go.id/id/profil-organisasi/> (di akses pada 17/05/2022 pukul 21.35).