

ABSTRAK

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 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.

Kata Kunci : Pola Komunikasi Interpersonal, Kantor Imigrasi, Pelayanan, dan Masyarakat.

ABSTRACT

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.

Keywords : Pattern of Interpersonal Communication, Immigration Office, Services, Society.