

## **Pola Komunikasi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Makassar**

**Putri Fadhila**

*ptrfdhlaaa17@gmail.com*

Universitas Muslim Indonesia

**Ruslan**

*ruslan.ma@umi.ac.id*

Universitas Muslim Indonesia

**Muhammad Idris**

*Muhammad.idris@umi.ac.id*

Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak :** Pelayanan publik yang optimal sangat bergantung pada efektivitas komunikasi internal di dalam organisasi. Kantor Imigrasi sebagai institusi yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat perlu memastikan bahwa pola komunikasi antarpegawai berjalan dengan baik demi meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi karyawan dalam pelaksanaan tugas pelayanan paspor serta mengidentifikasi hambatan dan solusi yang diterapkan dalam proses komunikasi tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga pola komunikasi utama yang diterapkan di lingkungan kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar, yaitu komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Ketiga pola ini membantu mempercepat koordinasi, memperkuat kerja sama tim, serta meningkatkan efisiensi pelayanan pengurusan paspor. Namun demikian, ditemukan pula berbagai kendala komunikasi seperti keterbatasan penggunaan alat komunikasi selama jam kerja, kurangnya pemahaman terhadap kebijakan baru, serta belum maksimalnya evaluasi berkala dari pimpinan. Sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut, dilakukan langkah-langkah seperti peningkatan pelatihan komunikasi internal, penyesuaian SOP, dan pemberian ruang komunikasi terbuka antardivisi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang terstruktur dan adaptif sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berkualitas, khususnya dalam konteks layanan keimigrasian.

**Kata kunci:** Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Layanan Publik, Imigrasi, Paspor.

***Abstract :** Optimal public service relies heavily on effective internal communication within organizations. The Immigration Office, as an institution providing direct services to the public, must ensure that communication patterns among employees function well in order to improve service quality. This study aims to explore the communication patterns used by employees in passport service tasks and to identify the obstacles and solutions implemented in the communication process. The research uses a descriptive qualitative method with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings show that three main communication patterns are applied in the work environment of the Class I Special Immigration Office TPI Makassar: vertical, horizontal, and diagonal communication. These patterns help to accelerate coordination, strengthen teamwork, and enhance efficiency in passport service processes. However, several communication barriers were also found, such as restrictions on*

*communication device use during service hours, lack of understanding of new policies, and the absence of structured evaluations from superiors. To overcome these obstacles, measures such as enhanced internal communication training, SOP adjustments, and the provision of open inter- divisional communication spaces were implemented. This study concludes that well-structured and adaptive communication patterns are essential in delivering responsive, transparent, and high- quality public services, particularly in the context of immigration services.*

**Keywords:** *Communication Patterns, Organizational Communication, Public Service, Immigration, Passport.*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi meliputi sebuah usaha untuk menciptakan pesan, lalu mengalihkan pesan, dan memberikan diri kita sebagai sebuah tempat di hati dan otak orang lain untuk menerima pesan. dalam melakukan komunikasi tentu memiliki sebuah usaha , misalnya dalam menciptakan sebuah pesan seseorang tidak bisa sembarangan memberikan pesannya kepada orang lain. (Dyatmika,2021:2) Komunikasi bukan hanya kata-kata yang berucap dari lisan saja, akan tetapi bentuk dari apa saja interaksi, senyuman, anggukan kepala yang sesuai hati, posisi badan, sikap, perilaku, serta perasaan yang sama.

Ada beberapa alasan mengapa manusia berkomunikasi yaitu berkomunikasi untuk memengaruhi orang lain, membangun atau mempertahankan hubungan antarpersonal, memperoleh berbagai pengetahuan, membantu orang dan komunikasi untuk bermain.(Liliweli,2017:5)

Organisasi adalah perkumpulan dua atau banyak perkumpulan individu yang bekerja sama dalam mencapai satu tujuan. Tiap organisasi memiliki karakteristik yang umum,di antara karakteristik tersebut adalah bersifat dinamis, memerlukan informasi, mempunyai tujuan dan struktur. ( silviani, 2020:74). Jika disimpulkan, organisasi perkumpulan dua atau lebih yang saling mengkoordinir dalam kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Pada prinsipnya semua organisasi memiliki suatu bagian formal yang diakui secara eksplisit untuk menentukan tujuan utama dan melakukan perubahan seperlunya. Dalam praktik tujuan sering ditetapkan melalui persaingan kekuatan yang cukup rumit dan melibatkan berbagai individu dan kelompok di dalam maupun di luar organisasi,juga menyangkut nilai-nilai perilaku umum dan khusus beberapa individu dan kelompok yang bersangkutan. Organisasi dibentuk agar dapat menjadi unit sosial yang paling efektif dan efisien. ( silviani,2020:83-84).

Era globalisasi saat ini, organisasi Perusahaan, dan organisasi public membutuhkan peningkatan konstan hingga di setiap bidang. Pengembangan teknologi dan aliran informasi yang sangat cepat mendorong semua organisasi dari bisnis dan organisasi public untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi persyaratan dan aspirasi konsumen sehingga konsumen puas dengan apa yang mereka terima dari produk layanan organisasi. Untuk memenuhi Tingkat kepuasan Masyarakat atau pelanggan dari pelayanan karyawan, kualitas layanan sangat penting untuk mengelola Perusahaan dengan baik dan kepercayaan Masyarakat. Pelayanan public pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan dalam Upaya memenuhi kebutuhan Masyarakat salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan public. ( Hasbiyah,2024:949 ).

Peranan komunikasi di sektor layanan imigrasi sangat dibutuhkan karena layanan ini melibatkan interaksi yang kompleks antar pemerintah, masyarakat dan warga negara asing. Komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan bahwa semua pihak memahami prosedur,

persyaratan dan aturan keimigrasian yang berlaku. Tanpa komunikasi yang jelas, masyarakat mungkin tidak mengetahui adanya dokumen apa yang harus di siapkan, alur pengajuan visa atau paspor atau batas waktu yang harus di perhatikan, sehingga berpotensi menyebabkan, penundaan, penolakan, atau bahkan pelanggaran hukum seperti pemalsuan dokumen.

Di era digital, peran komunikasi semakin penting karena layanan imigrasi kini banyak mengadakan aplikasi online. Petugas harus mampu menjelaskan kepada masyarakat tentang cara penggunaan sistem elektronik, merespon pertanyaan dari pengguna aplikasi atau masyarakat melalui chat atau email, dan memastikan bahwasannya informasi yang di website harus diperbarui. Komunikasi yang responsif dan informatif juga diperlukan dalam situasi darurat, seperti pandemi covid-19 atau krisis kemanusiaan di mana kebijakan imigrasi juga bisa berubah secara mendadak dan mempengaruhi perjalanan warga asing ataupun warga lokal .

Komunikasi yang baik mendukung koordinasi antar lembaga baik di tingkat nasional maupun internasional. Seperti pertukaran informasi antara kantor imigrasi, kepolisian, atau kementerian luar negeri memerlukan komunikasi yang tepat dan konsisten untuk mencegah plagiasi data atau kesalahan administratif. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya sekedar alat penyampaian pesan atau informasi tetapi fondasi untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan kualitas layanan di sektor imigrasi.

Penelitian tentang imigrasi tidak hanya penting untuk memahami kompleksitas fenoma ini, akan tetapi juga untuk menjawab tantangan dan peluang yang muncul dari perpindahan manusia secara global. Imigrasi adalah topik yang multidimensi dan terus berkembang, sehingga memerlukan pendekatan interdisipliner dan basis bukti untuk mengatasi isu-isu yang berkaitan dengan imigrasi.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Salah satu jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, penelitian studi kasus sendiri adalah penelitian yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam dan disertai dengan sumber informasi. Robert Yin (2014) mengatakan bahwasanya penelitian studi kasus adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang kompleks data konteks nyata.

Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis dan mengetahui fenomena yang terjadi pada proses pelayanan imigrasi di kantor imigrasi kelas I TPI Kota Makassar.

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di laksanakan di Kantor Imigrasi kelas I TPI Kota Makassar dan Waktu penelitian dilakukan pada Juli 2025

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan dengan topik penelitian, dan dapat memberikan wawasan atau perspektif yang berharga bagi peneliti. Berikut beberapa informan yang dapat membantu untuk mengumpulkan data atau informasi kepada peneliti:

1. Kepala Seksi Pelayanan Dokumen
2. Petugas loket pelayanan paspor
3. Petugas pengambilan biometric dan foto
4. Petugas pengambilan paspor

5. Staf humas atau publikasi
6. Pengawas atau atasan langsung unit layanan

## **Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data informasi yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama yang dikumpulkan dengan sumbernya dan merupakan data yang paling asli tanpa menggunakan statistik. Data primer di kumpulkan langsung oleh peneliti yang di peroleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti tetapi di peroleh dari sumber lain yang telah mengumpulkan data tersebut atau data sebelumnya seperti dokumen, literatur, dan internet.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono merupakan, langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:2247). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **a. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui pengamatan, disertai pencatatan-pencatatan terhadap fenomena atau perilaku objek sasaran. Kerlinger (1986) mengatakan observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan sistematis dan terstruktur terhadap perilaku atau fenomena yang di amati

### **b. Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan langsung antara pewawancara dan responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian atau analisis. Wawancara juga merupakan salah satu tipe komunikasi antarpribadi yang mana dua orang terlibat saling tanya jawab.

### **c. Dokumentasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Dokumen adalah surat yang digunakan untuk bukti keterangan benda atau naskah dalam bentuk rekaman suara, rekaman video, atau foto dan berbagai bentuk lainnya yang dapat digunakan sebagai bentuk keterangan. Bowers (1995) mengatakan dalam pendapatnya tentang dokumentasi bahwasannya dokumentasi adalah proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi dalam bentuk dokumen untuk tujuan referensi atau pengambilan keputusan. Tujuan dari dokumentasi yaitu:

1. Mengumpulkan informasi yang relevan
2. Mengelola informasi sehingga dapat diakses dengan mudah
3. Mengkomunikasikan informasi dengan orang lain

## **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis dan mengetahui sejauh mana komunikasi antar karyawan dalam pengelolaan pelayanan imigrasi di kantor imigrasi kelas I TPI di kota Makassar.

Maka peneliti menggunakan analisis data sebagai berikut :

Miles dan Huberman.Teknik analisis data Miles and Huberman adalah metode analisis data kualitatatif yang dikembangkan oleh Matthew B.Miles dan A Michael Huberman. Adapun tahap-tahap analisis data dari Miles and Huberman ada tiga tahapan yaitu diantaranya:

a. **Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Tahapan yang harus dilakukan yang pertama yaitu reduksi data, data yang telah dikumpulkan diolah dan disederhanakan untuk memudahkan analisis. Reduksi data sendiri, dapat dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data.

b. **Penyajian Data (*Data Display*)**

Setelah melakukan reduksi data, tahapan yang akan dilakukan selanjutnya adalah penyajian data. Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk yang lebih sistatis dan terstruktur. Seperti table, grafik, atau diagram. Penyajian data dapat membantu peneliti untuk memahami pola dan hubungan antar data.

c. **Menarik Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusions: Drawing/ Verifying*)**

Setelah melakukan reduksi dan penyajian data, langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah di analisis dan disajikan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antar data itu sendiri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam membahas rumusan – rumusan masalah ini, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana penelitian ini adalah penelitian yang menggambarkan atau mengdeskripsikan secara objektif keadaan informan yang bisa ditangkap dan dilihat dari suatu objek penelitian :

1. **Pola Komunikasi Karyawan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar Dalam Mendukung Pengelolaan Pelayanan Pengurusan Paspor**

Pola komunikasi merupakan cara atau sistem yang digunakan oleh individu dalam suatu organisasi untuk menyampaikan dan menerima informasi. Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar, pola komunikasi antar karyawan memiliki peran krusial dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan paspor. Komunikasi menjadi penghubung utama antara unit-unit kerja yang memiliki fungsi berbeda, tetapi saling terintegrasi dalam satu alur pelayanan.

Dalam konteks pelayanan paspor, setiap bagian memiliki tanggung jawab yang saling berkesinambungan. Proses pelayanan dimulai dari pendaftaran dan verifikasi dokumen di loket, dilanjutkan dengan pemrosesan biometrik dan foto, hingga pencetakan serta pengambilan paspor. Jika komunikasi di antara bagian-bagian ini tidak berjalan dengan baik, maka akan berpotensi menimbulkan kesalahan prosedur, keterlambatan, bahkan keluhan dari masyarakat.

Hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang terdiri dari kepala seksi pelayanan dokumen, petugas pelayanan, petugas biometrik, staf humas, staf pengambilan paspor, hingga pengawasan atau atasan langsung unit layanan. Menunjukkan bahwa komunikasi internal yang diterapkan mencakup berbagai pola: vertikal, horizontal, dan diagonal. Setiap jenis komunikasi ini memiliki fungsi dan kontribusi yang berbeda terhadap keberlangsungan pelayanan.

**a. Komunikasi Vertikal (Atasan-Bawahan)**

Komunikasi vertikal di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar berjalan sesuai dengan hierarki yang ada. Jika staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka akan diteruskan kepada Kepala Seksi, selanjutnya kepada Kepala Bidang hingga ke pimpinan tertinggi. Instruksi dan kebijakan dari atasan ke bawahan biasanya disampaikan melalui rapat, surat edaran, dan aplikasi perpesanan sehingga lebih terstruktur dan memudahkan staf memahami prosedur pelayanan. Sebaliknya, bawahan wajib melaporkan perkembangan pekerjaan maupun kendala yang dihadapi kepada atasan langsung, baik secara lisan maupun tertulis. Proses komunikasi ini diawasi secara langsung melalui tatap muka maupun secara digital melalui aplikasi internal untuk memastikan setiap instruksi dilaksanakan dengan benar. Secara umum komunikasi vertikal ini dinilai efektif karena alurnya yang jelas dapat meminimalisir terjadinya miskomunikasi, meskipun masih ada tantangan berupa keterlambatan informasi jika salah satu jenjang terlambat menyampaikan laporan atau instruksi.

**b. Komunikasi Horizontal (Antar Bagian)**

Komunikasi horizontal di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar berjalan secara intensif, terutama antara petugas yang berada dalam satu alur layanan. Setiap bagian saling terhubung dan bekerja sama untuk memastikan proses pelayanan paspor berlangsung lancar.

**c. Komunikasi Diagonal (Antar Bidang atau Antar Seksi)**

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang dilakukan antar bidang atau antar seksi yang berbeda fungsi dalam satu organisasi tanpa harus mengikuti jalur hierarki formal. Pola komunikasi ini dibutuhkan untuk mempercepat koordinasi dan menyelesaikan kendala teknis di lapangan agar pelayanan paspor tetap berjalan lancar.

Komunikasi vertikal memiliki peran penting dalam menyampaikan arahan, kebijakan, dan pembaruan prosedur dari pimpinan kepada bawahan. Dalam praktiknya, komunikasi vertikal membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Namun, pola komunikasi ini sering kali terhambat oleh jarangnya evaluasi rutin sehingga beberapa kendala teknis baru dapat diketahui setelah memengaruhi jalannya pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan penguatan mekanisme umpan balik (*feedback*) yang menurut Robbins (2010) menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif di dalam organisasi. Umpan balik yang tepat waktu tidak hanya memungkinkan pimpinan mengetahui hambatan yang terjadi, tetapi juga dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Jika dikaitkan dengan teori pelayanan publik, pola komunikasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan paspor yang diterima masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam model SERVQUAL menyebutkan bahwa salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik adalah responsiveness, yaitu kemampuan instansi untuk merespons permintaan atau kendala masyarakat dengan cepat dan tepat. Pola komunikasi horizontal dan diagonal yang dilakukan secara langsung dan informal membantu meningkatkan responsivitas tersebut. Sebaliknya, komunikasi vertikal yang terlalu kaku dan lambat dapat mengurangi kecepatan respons dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Kendala Komunikasi Yang Dialami Oleh Karyawan Dalam Kualitas Pengelolaan Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar

Kendala komunikasi yang dialami karyawan dalam pengelolaan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar umumnya berkaitan dengan perbedaan persepsi terhadap aturan baru serta kurangnya penyampaian informasi yang merata. Ketika terdapat kebijakan baru dari pusat yang harus segera diterapkan, sering kali terjadi ketidaksamaan pemahaman antar pegawai karena informasi belum tersampaikan dengan optimal. Hal ini menyebabkan beberapa petugas menjalankan prosedur berbeda, yang berdampak pada ketidakteraturan alur pelayanan dan potensi kesalahan dalam proses kerja.

Selain itu, hambatan juga muncul dalam koordinasi antar bagian seperti petugas loket, bagian biometrik, dan pengambilan paspor. Ketika terjadi gangguan teknis atau kondisi tidak terduga di lapangan, kurangnya komunikasi cepat antar petugas dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan. Meskipun telah tersedia media komunikasi seperti grup WhatsApp dan briefing pagi, efektivitasnya masih bergantung pada kehadiran dan perhatian masing-masing pegawai. Untuk mengatasi hal ini, pihak atasannya biasanya melakukan pengarahan langsung dan evaluasi rutin agar komunikasi internal dapat ditingkatkan demi menjaga kelancaran layanan paspor.

### a. Perbedaan Persepsi terhadap Aturan atau Kebijakan Baru

Perubahan prosedur layanan biasanya diumumkan melalui media sosial, dan jika ada pemohon yang belum mengetahui, petugas loket akan menyampaikannya secara langsung. Kondisi ini dapat menimbulkan perbedaan pemahaman antara pemohon yang mengetahui informasi dengan yang belum.

### b. Kurangnya Koordinasi saat Pelayanan Ramai

Kurangnya koordinasi terlihat saat jumlah pemohon yang dilayani sangat banyak. Petugas loket menyampaikan bahwa kendala sering terjadi ketika ada informasi masuk melalui telepon atau pesan, tetapi mereka tidak dapat segera merespons karena harus fokus melayani pemohon. Selain itu, larangan penggunaan ponsel pada jam pelayanan membuat komunikasi internal baru bisa dilakukan pada jam istirahat. Kondisi ini berpotensi menunda penyampaian informasi penting ke bagian lain sehingga penanganan kendala di lapangan juga ikut terhambat.

### c. Informasi Tidak Tersampaikan Secara Merata

Informasi sering tidak tersampaikan secara merata karena keterbatasan komunikasi pada jam pelayanan, larangan penggunaan ponsel, serta fokus petugas pada pemohon yang ramai. Kondisi ini menyebabkan sebagian informasi baru diteruskan pada jam istirahat atau setelah antrean berkurang. Sistem pelaporan yang berjenjang dan keterlambatan penerimaan informasi di bagian biometrik maupun pengambilan paspor juga memperlambat penyebaran informasi ke seluruh bagian terkait. Hal ini berdampak pada keterlambatan penanganan kendala teknis maupun administrasi.

Petugas biometrik menunjukkan bahwa keterlambatan penerimaan informasi bisa terjadi ketika petugas tidak dalam posisi siap atau tidak sedang memegang ponsel. Hal ini dapat menghambat penyampaian informasi penting, terutama jika ada kendala teknis yang memerlukan koordinasi cepat dengan bagian lain.

**d. Kendala Teknis dalam Sistem Komunikasi**

Kendala yang sering terjadi adalah petugas loket tidak dapat mengangkat telepon saat melayani pemohon, terutama ketika antrean ramai. Penggunaan ponsel juga dibatasi pada jam pelayanan sehingga komunikasi internal baru bisa dilakukan saat istirahat.

Selain itu, gangguan jaringan pada bagian biometrik dan foto dapat memperlambat alur informasi. Hambatan lain muncul jika petugas tidak memegang ponsel atau tidak standby sehingga informasi terlambat diterima. Volume pemohon yang tinggi juga memengaruhi kelancaran komunikasi karena petugas lebih fokus pada pelayanan langsung.

**e. Kurangnya Arahan dan Evaluasi Rutin dari Atasan**

Komunikasi internal di Kantor Imigrasi pada dasarnya telah berjalan sesuai SOP yang berlaku. Namun, ditemukan adanya kelemahan berupa kurangnya arahan yang terstruktur dan evaluasi rutin dari atasan kepada bawahan. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya koordinasi yang seharusnya dapat memperkuat kelancaran pelayanan paspor.

Kepala Seksi Pelayanan Dokumen menjelaskan bahwa dirinya memantau komunikasi staf setiap hari baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemantauan tersebut bertujuan agar koordinasi berjalan lancar dan pelayanan tetap optimal. Namun, pemantauan ini lebih bersifat pengawasan umum terhadap alur kerja harian, bukan berupa pemberian arahan strategis yang terencana dan menyeluruh. Hal ini menyebabkan staf hanya menerima arahan ketika ada permasalahan tertentu yang muncul, bukan melalui mekanisme yang terjadwal dan sistematis.

Salah satu kendala utama adalah hambatan teknis yang berkaitan dengan penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi. Pada periode tertentu, sistem paspor online sering mengalami gangguan jaringan atau error pada aplikasi, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Misalnya, pada saat musim liburan ketika permintaan paspor melonjak, sistem verifikasi data menjadi lambat sehingga petugas loket tidak dapat segera memproses permohonan. Pemohon pun sering tidak memperoleh penjelasan yang memadai tentang penyebab keterlambatan karena informasi teknis dari bagian IT tidak segera diteruskan. Hambatan ini menunjukkan ketergantungan yang tinggi pada teknologi dan lemahnya arus informasi ketika terjadi gangguan. Menurut Pace dan Faules (2010) dalam teori komunikasi organisasi, media komunikasi yang terganggu dapat memutus aliran pesan di dalam organisasi dan memengaruhi efektivitas kerja. Dalam konteks teori pelayanan publik, hambatan ini memengaruhi dimensi responsiveness (ketanggapan) dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) karena masyarakat tidak mendapatkan respon cepat dan jelas terhadap kendala yang mereka alami.

Dari sisi teori pelayanan publik, penguatan komunikasi akan mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan konsisten sebagaimana prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pemanfaatan teknologi komunikasi yang didukung dokumentasi yang baik juga dapat membantu mempercepat koordinasi lintas unit, mengurangi risiko terlewatnya informasi, serta memastikan bahwa pemohon paspor memperoleh kepastian waktu dan prosedur yang jelas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bab IV mengenai skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar”.

1. Pola komunikasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar telah berjalan melalui jalur vertikal, horizontal, dan diagonal yang mendukung pelaksanaan pelayanan paspor. Komunikasi vertikal berperan penting dalam penyampaian kebijakan dan arahan dari pimpinan kepada bawahan, komunikasi horizontal mempermudah koordinasi antarpegawai setingkat, sedangkan komunikasi diagonal mempercepat koordinasi lintas bidang. Pola ini sejalan dengan prinsip komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2010) yang menekankan keterpaduan komunikasi formal dan informal untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Kendala komunikasi yang dihadapi karyawan masih cukup beragam, meliputi hambatan teknis (gangguan sistem pelayanan berbasis teknologi), hambatan struktural (jalur birokrasi yang panjang), dan hambatan psikologis (rasa enggan atau takut menyampaikan kendala kepada atasan). Kendala ini memengaruhi kecepatan penyelesaian masalah, kejelasan informasi, dan kepastian prosedur pelayanan. Hambatan tersebut berdampak pada dimensi responsiveness (ketanggapan), reliability (keandalan), dan assurance (jaminan kejelasan) dalam kualitas pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990).
3. Upaya penyelesaian kendala komunikasi telah dilakukan dengan beberapa langkah perbaikan, di antaranya mempercepat jalur pelaporan masalah, membentuk grup komunikasi khusus untuk situasi darurat, melakukan evaluasi rutin, serta membangun budaya komunikasi yang lebih terbuka antara pimpinan dan bawahan. Perbaikan ini telah membantu meningkatkan kecepatan aliran informasi, memperkuat koordinasi lintas unit kerja, dan meningkatkan kepastian informasi yang diterima pemohon paspor.

Secara keseluruhan, kualitas pengelolaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dapat ditingkatkan melalui penguatan komunikasi yang efektif, baik dalam hal kejelasan, kecepatan, maupun keterbukaan antarpegawai dan antara pegawai dengan pimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar-Pribadi*. Prenada Media.

Dyatmika, T. (2021). *Ilmu komunikasi*. Zahir Publishing.

Harapan, E., Pd, M., & Ahmad, S. (2022). *Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

Hardiansyah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hariyanto, D. (2021). Buku ajar pengantar ilmu komunikasi. *Umsida Press*, 1-119.

Haryanto, E. V. (2012). *Jaringan Komputer*. Penerbit Andi.

- Joris, S. N., & Rosidah, Y. A. (2023). *KIMIA KOORDINASI: Konsep Dasar, Sintesis, dan Karakterisasi*. Penerbit NEM.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi antar personal*. Prenada Media
- Liliweri, A. (2023). Komunikasi Antarpribadi dan Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Parenreng, J. M., Wahid, A., Sanatang, S. P., & Yusmalasari, A. (2022). *Pengantar Jaringan Komunikasi Nirkabel*. Zahira Media Publisher.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Salim, H. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Kencana.
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Syaifulah, J., & Kom, M. I. (2018). *Komunikasi organisasi*. BuatBuku. Com
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi organisasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Soedjono, H., Prastyorini, J., & Indriana Kristiawati, M. M. (2023). *Kepabeaan, Imigrasi, Karantina Dan Logistik Internasional*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D (Cetakan ke-3). Bandung: Alfabeta.
- Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Deepublish.
- Thoha, M. (2023). Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2023). Service Quality dan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, H. (2022). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Bumi Aksara.

### **Jurnal :**

- Annisa, L. (2021). Strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasisi SWOT pada online Store Shopee. *JESYA : Jurnal ekonomi & syariah* , 199-210.
- Astria, G , Ratnamulyai , IA & Kusumadinata AA. (2016). Analisis Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat dalam meningkatkan Layanan publik. *Journal Komunikatio* , 15-23.
- Azmi, R. (2023). Analisis pengukuran temperatur udara dengan metode observasi. *GABDIMAS*, 9. doi:<https://journal.aira.or.id/index.php/gabdimas/article/download/582/149/1931>
- Damayani pohan ,desi ; Sayyidatul fitria,ulfi. (2021). Jenis-jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29.
- Djufri, A. T. (2022). Fungsi Keimigrasian Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2002. *Iqtishaduna : Jurnal Ilmiah mahasiswa jurusan hukum ekonomi syariah*, 128-136.
- Fadhil, N. (2021). Strategi komunikasi organisasi di MIS AZZAKY Medan. *Journal Ability : Journal of eduction and social analysis*, 9-21.

- Fitriani, R. (2023). Evaluasi Layanan Paspor dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 123–135.
- Handayani, F., & Putra, I. (2024). Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Era Digital. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(1), 65–79.
- Hardiati, L., Arpandi, A., & Hasbiyah, S. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA (KANTOR UPT) PT. PLN KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 948-958.
- Heryanto,Toto & Ikasari A.C. (n.d.). Peran Komunikasi Yang Efektiv Dalam Berorganisasi. *Jurnal Toto and Anna FINAL*.
- Kurniawan, B. (2024). Hubungan Pola Komunikasi dan Kinerja Karyawan pada Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(1), 33–47.
- Novianti, R. D., Sondakh, M., & Rembang, M. (2017). Komunikantarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(2).
- Nuraini, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Pendekatan Service Quality. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 77–90.
- Pratama, D. (2024). Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 101–113.
- Rahayu, S., & Saputra, H. (2023). Pola Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 55–68.
- Rahman, Y., & Chandra, R. (2023). Strategi Komunikasi Organisasi pada Instansi Pemerintah dalam Peningkatan Layanan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Terapan*, 5(2), 90–104.
- Rakhmaniar, A. (2023). Dinamika Komunikasi Nonverbal dalam interaksi sosial dalam lingkungan kerja ( studi kasus pada perusahaan startup ) . *TUTURAN : Jurnal Ilmu komunikasi , sosial dan humaniora* , 287.
- Sadewo Irsha, C. (2025). Peran Aktif Produksi Konten Dokumentasi Terhadap Kegiatan Di Kps2k. *Relasi : Jurnal Penelitian Komunikasi*, 05 No. 01, 20. Retrieved 2025
- Safitri,Bela Sahrul mujahid,nendi. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inovatif dan Berbudaya*:, 310. doi:10.59996/cendib.v1i3.318
- Saputra, a. (2024). Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan produktivitas kerja aparat desa tilote kecamatan tilango kabupaten gorontalo. *HULONDALO*, 47-49. Retrieved from <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/jipik/index>
- Setiawan, M., & Abdullah, R. (2024). Dampak Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(1), 88–101.
- Situmorang,L , Saragih , H , & Sinurat A. (2024). Strategi pengembangan dan pengelolaan pariwisata kabupaten simalungun. *J-CEKI : Journal Cendekia Ilmiah*, 3254-3261.
- Widodo, A. (2022). Komunikasi Lintas Bagian dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 14(2), 211–224.