

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN PASPOR
(Studi Deskriptif Kualitatif di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang)**

TESIS

**Dosen Pembimbing:
Dr. Elva Ronaning Roem, M.Si
Dr. Asrinaldi, M.Si**



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Nama : Lany Puspa Sari
Program Studi : Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Andalas
Judul : Komunikasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor (Studi Deskriptif
Kualitatif di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang)

Pelayanan publik oleh aparatur Negara merupakan perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat, sebagai abdi masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, dengan tujuan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik dapat dijadikan sebagai ukuran terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tujuan penelitian mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi pelayanan publik, mengidentifikasi dan menganalisa kualitas komunikasi pelayanan publik, komunikasi pelayanan publik, menjelaskan hambatan dalam komunikasi pelayanan publik pada pembuatan paspor di Imigrasi Kelas I TPI Padang. Metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan *Coordinated Management of Meaning (CMM)* yang diciptakan Barnett Pearce dan Vernon Cronen. Kualitas pelayanan yang ditekankan pada teori ini terfokus kepada kegiatan individu sebagai objek atau pelaku pemberi jasa, sementara CMM membantu memahami proses pemaknaan dan tindakan dari pelaku tersebut, bagaimana teori cmm juga mengakui bahwa pekerjaan lebih dari menafsirkan dan bertindak, dengan menyelaraskan tindakan dengan orang lain dalam suatu proses interaksi. Hasil penelitian dimana proses komunikasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor dinilai berkualitas pada aspek *tangible*, *reliability* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Sementara dilihat dari segi aspek *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *emphaty* tidak berkualitas, karena petugas tidak merespon dan kepastian waktu serta tidak pedulinya petugas terhadap pemohon dalam pelayanan pembuatan paspor. Hambatan, terdiri atas gangguan mekanik (*mechanical*, *channel noise*), terjadi karena kerusakan sistem pelayanan dan gangguan semantik (*semantic noise*) juga terjadi pada pendaftaran *online* yang sering *error* adanya prasangka negatif kepada petugas, sehingga pemohon menganggap petugas kurang cekatan serta rintangan fisik yang disebabkan pada alat pendengaran yang sering terjadi pada pemohon lansia dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Kata Kunci : Kualitas Komunikasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Name : Lany Puspa Sari
Program Study : Master of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences
Andalas University

Title : Public Service Communication In Making Passport (QualitativeDescriptive Study at The Imigrations Office Of Class I Of TPI Padang)

Public service by state apparatus is the realization and function of state apparatus as public servants, as public servants must be able to provide the best and quality services, the aim of fostering a level of public trust in the government. The implementation of good public services can be used as a measure of the performance of government officials. The research objective describes how the public service communication process, identifying and analyzing the quality of public service communication, explains the obstacles in public service communication on passport making in Class I Immigration Checkpoints (TPI) Padang. Qualitative method descriptive .The theory used is Coordinated Management of Meaning (CMM) created by Barnett Pearce and Vernon Cronen. Quality Product Service in this theory is focused on individual activities as objects or actors providing services, while CMM helps understand the process of meaning and actions of these actors. How, the CMM theory also recognizes that work is more than interpreting and acting, by aligning actions with others in an interaction process. The results of the research are where the communication process of public services in making passports is considered to be of quality in aspects tangible, reliability, public service communication on passport making in Class I Immigration Checkpoints (TPI) Padang, while the aspects of the process have not been qualified in terms of responsiveness, Assurance, assurance. not quality, because officer not respon and certainty of time, does not matter officier against the applicant making on passport. Obstacles, consisting of mechanical disturbances (mechanical, channel noise), occurs due to system damage in service, semantic noise, also occurs on onine registration that often errors, prejudice the existence of negative prejudice to officers, so that the applicant considers the officers to be less skilled and physical obstacles, caused by hearing instruments that often occur in elderly applicants on passport making in Class I Immigration Checkpoints (TPI) Padang.

Keywords: Communication Quality, Public Service

