

**ANALISIS SKILL KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PETUGAS WAWANCARA DAN PEMOHON PASPOR DALAM
PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI MAKASSAR**

***THE ANALYSIS ON INTERPERSONAL COMMUNICATION
SKILL OF INTERVIEWING OFFICER AND PASSPORT
APPLICANT IN PASSPORT ISSUANCE IN CLASS I
MAKASSAR IMMIGRATION CHECKPOINT OFFICE***

T A J U D D I N

E022171044



**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2019

**ANALISIS SKILL KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PETUGAS WAWANCARA DAN PEMOHON PASPOR SAAT
PENERBITAN PASPOR DIKANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
MAKASSAR**

***THE ANALYSIS ON INTERPERSONAL COMMUNICATION
SKILL OF INTERVIEWING OFFICER AND PASSPORT
APPLICANT IN PASSPORT ISSUANCE IN CLASS I
MAKASSAR IMMIGRATION CHECKPOINT OFFICE***

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan diajukan oleh

**T A J U D D I N
E022171044**

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019**

TESIS

**ANALISIS SKILL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
WAWANCARA DAN PEMOHON PASPOR DALAM PENERBITAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TEMPAT
PEMERIKSAAN IMIGRASI MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

TAJUDDIN

Nomor Pokok E022171044

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **07 Agustus 2019**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Penasihat



Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.

Ketua

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,



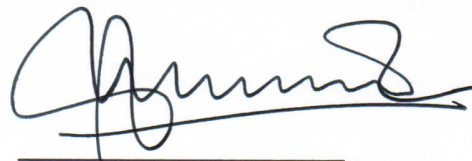
Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.



Dr. Arianto, S.Sos., M.Si.

Anggota

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : T a j u d d i n
NIM : E 022171044
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 7 Agustus 2019

Yang menyatakan,




T A J U D D I N

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat ridho dan rahmat-Nya, sehingga penulisan serta penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis kirimkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang menjadi panutan dan suri tauladan dalam kehidupan ummat manusia sepanjang masa.

penyusunan tesis ini berjudul **“ANALISIS SKILL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS WAWANCARA DAN PEMOHON PASPOR DALAM PENERBITAN PASPOR DIKANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR”** Yang merupakan salah satu syarat kelulusan jenjang pendidikan Strata Dua (S-2) Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar.

Dalam penulisan tesis ini, penulis mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga dapat terselesainya penyusunan tesis ini. Maka lewat kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin Makassar.

2. **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar yang telah mendukung aktivitas perkuliahan penulis hingga akhir penyelesaian tesis ini.
3. **Dr. H. Muhammad Farid, M.Si** Ketua Program Studi (KPS) Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, serta menjadi ketua penasehat penulis yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta pelayanan mulai dari penulis menjadi mahasiswa hingga penulis menyelesaikan masa studi.
4. **Dr. Arianto, S.Sos., M.Si.** Selaku anggota penasehat, yang selalu meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya yang senantiasa memberikan motivasi, serta menyumbangkan pikiran sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ketiga dosen penguji, **Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si. Dr. Muh. Nadjib M., M.Ed.,M.Lib.** dan **Dr. Muh. Akbar, M.Si.** yang juga telah memberikan kesempatan, kesabaran serta perhatiannya untuk memberikan beberapa masukan dalam penulisan tesis ini.
6. Segenap Dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tidak luput dari ingatan penulis untuk menghaturkan ucapan terima kasih atas bimbingan, pelayanan, serta arahan selama penulis menempuh proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Pimpinan dan segenap jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

8. Kementerian Komunikasi dan Informatika yang telah memberikan beasiswa kepada penulis sehingga berkesempatan untuk melanjutkan pendidikan di Sekolah Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar.
9. Seluruh rekan Mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar 2017 yang telah memberikan dukungan dan kerja samanya.
10. Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih tak terhingga dan curahan doa untuk kedua orang tua terkasih Ayahanda **Puang Muhammad Tasbi** dan Ibunda **Juhaeda**, dan kedua mertua Etta **Kr. H. Kabba** dan mama Aji **Kr. Hj. Subaedah** serta semua saudaraku tersayang yang senantiasa memberikan motivasi, doa dan kasih sayang yang tidak terukur dan tergantikan dengan hal apapun.
11. Teristimewa penulis ucapkan rasa terima kasih yang paling dalam untuk istri tercinta **Andi Irma, Amd. Keb.** dan kedua anak-anakku tersayang **Geona Della Mulia** dan **Aisyah Ninnawa Ar Rumi** atas segala dukungan, motivasi, doa dan kesabaran mereka hingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa pembahasan dan penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan dalam penulisan ini tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan mulai dari persiapan hingga selesainya dalam bentuk laporan penelitian. Oleh karena itu, kritik

dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun diharapkan demi penyempurnaan lebih lanjut.

Akhirnya, penulis kembali kepada Allah SWT untuk memohon ridho serta pahala bagi semua pihak yang telah membantu. Semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, Agustus 2019

Tajuddin

ABSTRAK

TAJUDDIN. *Analisis Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara dan Pemohon Paspor dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Makassar* (dibimbing oleh Muhammad Farid dan Arianto).

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan memahami jalinan dan skill komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui pengamatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalin komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan secara langsung. Keramahan yang ditunjukkan oleh pewawancara paspor merupakan implementasi pelayanan publik yang memudahkan hubungan komunikasi interpersonal sehingga tercipta keakraban serta saling memahami dan membuka diri. Proses komunikasi interpersonal antara petugas wawancara dan pemohon paspor dilakukan dengan cara tanya jawab dan tahapan wawancara bisa berlangsung lama dan cepat, bergantung pada proses pengungkapan diri pemohon paspor. Skill komunikasi interpersonal pewawancara ditunjukkan kepada pemohon paspor yang diduga akan menyalagunakan paspor di negara tujuan, dilakukan dengan wawancara investigasi, yaitu pewawancara menganalisis profiling dari persyaratan paspor yang diajukan pemohon, mengamati gesture pemohon paspor dari segi berpakaian dan berpenampilan, serta mendalami informasi untuk menemukan kebenaran keterangan yang diberikan pemohon paspor.

Kata kunci: jalinan dan skill komunikasi interpersonal, wawancara paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar



ABSTRACT

TAJUDDIN. *The Analysis on Interpersonal Communication Skill of Interviewing Officer and Passport Applicant in Passport Issuance in Class I Makassar Immigration Checkpoint (IC) Office* (supervised by Muhammad Farid and Arianto).

The research aimed to investigate and comprehend interpersonal communication relationship and skill of the interviewing officer and passport applicant in the passport issuance in the Class I Makassar IC Office.

The research used the qualitative method. Data were collected through the observation, in-depth interview, and documentation. The informants were determined using the *purposive sampling* technique.

The research result indicates that the interpersonal communication relationship between the interviewing officer and passport applicant in the Class I Makassar IC Office is carried out directly, the hospitality indicated by the passport interviewer represents the implementation of public service facilitating the interpersonal communication relationship, so that the familiarity, mutual understanding, and openness can be created. The interpersonal communication process between the interviewing officer and passport applicant is conducted using the question – answer and interview stage can last long or short depending on the passport applicant's self-disclosure process. The interpersonal communication skill of the interviewer is indicated to the passport applicant who is suspected to dispute the passport use in the destination country, carried out by the investigation interview that is the interviewer analyzes the profiling of the passport requirements proposed by the applicant, observes the passport applicant's gesture in terms of dressing, appearance, and information depth to find out the truth of the information given by the passport applicant.

Key words: Interpersonal communication relationship and skill, passport interview, Class I Makassar IC Office.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAC	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Konsep.....	9
1. Konsepsi Komunikasi dan Komunikasi Interpersonal.....	9
2. Konsepsi Keahlian Komunikasi.....	23
3. Konsepsi Wawancara dalam perspektif Imigrasi.....	25
B. Kajian Teori.....	31
1. Teori Joharry Window.....	32
2. Teori Self Disclosure.....	36

3. Teori Penetrasi Sosial.....	41
4. Teori Pengurangan Ketidak Pastian.....	44
C. Tinjauan Hasil Penelitian.....	50
D. Kerangka Pikir.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	58
B. Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti.....	60
C. Lokasi Penelitian.....	60
D. Sumber Data.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
F. Teknik Analisis Data.....	64
G. Pengecekan Validitas Temuan/Kesimpulan.....	67
H. Teknik Informan Penelitian.....	69
I. Informan Penelitian.....	69
J. Jadwal Penelitian.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	71
1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	71
2. Letak Georafis Dan Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	73
3. Sarana Pendukung Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	76
4. Gambaran Umum Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	77

5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	79
6. Gambaran Umum Pelayanan Pemberian Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Imigrasi TPI Makassar.....	86
B. Hasil Penelitian.....	87
1. Proses Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	87
2. Karakteristik Informan.....	88
C. Pembahasan.....	109
1. Jaringan Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara Dan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	109
2. Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Dalam Mewawancarai Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Yang Relevan.....	55
2. Informan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Makassar.....	70
3. Jadwal Kerja Penelitian.....	70
4. SDM pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	78
5. Tugas Pokok Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	80
6. Jumlah Paspor Tahun 2018.....	86
7. Informan Petugas Wawancara Paspor.....	88
8. Informan Pemohon Paspor.....	89

DAFTAR GAMBAR

1. Teori Jendela Johari.....	33
2. Teori Penetrasi Sosial.....	42
3. Skema Kerangka Pikir.....	57
4. Komponen Dalam Analisis Data (flow model).....	64
5. Komponen Dalam Analisis Data (Interaktif model).....	65
6. Grafik SDM Pegawai Imigrasi Kelas I TPI Makassar.....	78
7. Struktur Organisasi.....	79
8. Wawancara Meja 1.....	92
9. Wawancara Meja 2.....	94
10. Foto Paspur Meja 1.....	97
11. Wawancara Meja 4.....	99
12. Wawancara Meja 6.....	102
13. Wawancara Meja 4.....	103
14. Penolakan Karena Duplikasi.....	106
15. Orang Asing Bermohon Paspur.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dalam era persaingan global yang semakin kompetitif terus mendesak setiap negara termasuk Indonesia untuk bergerak maju dan lebih terbuka, hal ini mendorong semakin meningkatnya intensitas lalulintas orang antar negara dengan berbagai maksud dan tujuan tertentu. Keadaan ini harus dipandang sebagai hal yang wajar tanpa menghilangkan kewaspadaan karena tanpa disadari pasti akan membawa dampak permasalahan terutama pada lalulintas antar negara. Dapat dipastikan tidak semua orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia memberikan manfaat seperti yang diharapkan dalam kebijakan pemerintah Indonesia. Untuk mengunjungi atau melintasi suatu negara di perlukan dokumen perjalanan yang sah yaitu Paspor

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen resmi yang di keluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negaranya untuk melakukan perjalanan antar negara. Selain itu pemberian paspor juga merupakan pengakuan negara terhadap warganya, karena paspor memuat identitas kewarganegaraan seseorang, oleh karena itu paspor merupakan jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya bahwa pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum

dimanapun pemegang paspor berada, sedemikian pentingnya dokumen negara ini saat melakukan perjalanan antar negara. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian menyatakan bahwa Setiap warga negara Indonesia berhak melakukan perjalanan keluar dan masuk Wilayah Indonesia. Paspor merupakan salah satu dokumen keimigrasian yang dapat di peroleh dikantor imigrasi yang berada di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan di seluru wilayah Indonesia atau perwakilan Indonesia diluar negeri.

Imigrasi merupakan salahsatu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, pada hakikatnya Keimigrasian merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam pemberian pelayanan dan penegakan hukum serta pengamanan terhadap lalu lintas orang masuk dan kuluar wilayah Republik Indonesia, dan pengawasannya terhadap orang asing dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Berdasarkan Undang-Undang nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 3 bahwa fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan yang terdiri dari 4 fungsi yang meliputi, fungsi pelayanan masyarakat, fungsi penegakan hukum, fungsi keamanan negara dan, fungsi sebagai fasilitator pembangunan nasional.

Salahsatu fungsi keimigrasian adalah fungsi penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan

prima di bidang keimigrasian, kepada Warga Negara Indonesia, dalam bentuk Pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau yang kita kenal dengan paspor

Pelayanan dibidang jasa keimigrasian dalam pemberian paspor dikantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Makassar meliputi wilayah kerja sembilan Kabupaten dan satu kota madyah yaitu kota madyah Makassar, Kab. Gowa, Kab. Takalar, Kab. Jeneponto, Kab. Bantaeng, Kab. Bulukumba, Kab. Kepulauan Selayar, Kab. Sinjai, Kab. Bone, Kab. Maros, dan Kab. Pangkep. di Sulawesi selatan ini terdapat juga Kantor Imigrasi di Pare-pare dan Palopo. Dalam pelayanan jasa keimigrasian kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah membuka Unit Pelayanan Paspor (ULP) yang berada di Jl Sultan Alauddin di Makassar sehingga pengguna jasa keimigrasian tidak berfokus di Kantor Imigrasi Makassar yang berada di Daya, ini adalah salahsatu langka terebosan dalam mengurai antrian pemohon paspor dan untuk mepercepat pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam usahanya untuk mengubah stigma negatif masyarakat serta semakin terbuka dan dekat kepada masyarakat, kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar terus melakukan reformasi birokrasi pelayanan keimigrasian, terutama di bidang pelayanan paspor, dengan melakukan kemudahan-kemudahan terutama pada antrian paspor dengan melalui aplikasi online sehingga pemohon paspor tidak lama lagi menunggu untuk kemudian di proses permohonannya.

Paspor dan hal-hal keimigrasian merupakan hal yang belum terlalu umum bagi masyarakat. Hal ini karena tidak semua orang membutuhkan paspor sehingga hanya yang berkepentingan mempunyai pasporlah yang mengerti tentang keimigrasian dan menjadi sangat penting apabila kita akan melakukan perjalanan keluar negeri, berbagai alasan dan tujuan masyarakat untuk memperoleh paspor, apakah itu untuk wisata, kunjungan kepada kerabat yang berada di luar negeri, tugas kedinasan atau untuk keperluan beribadah seperti haji dan umroh.

Tahapan permohonan paspor meliputi persyaratan yang harus dilengkapi seperti identitas diri Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran atau Ijazah yang memuat data diri pemohon, kemudian petugas imigrasi akan memproses dan melakukan tahapan wawancara mencocokkan data diri dan keterangan pemohon paspor mengenai maksud dan tujuan keluar negeri. Sesuai yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 pasal 15 ayat 2 yaitu Pejabat Imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh Pemohon dan dokumen persyaratan asli pemohon. Tahapan inilah yang kemudian terjadi interaksi komunikasi interpersonal antara petugas wawancara dan pemohon paspor, dimana petugas wawancara akan mengajukan sejumlah pertanyaan untuk memperoleh keterangan pemohon paspor dan dari keterangan tersebut menjadi acuan untuk menerima atau menolak permohonan paspor pemohon.

Interaksi petugas wawancara dan pemohon paspor tidak terlepas dari kegiatan komunikasi, dan wawancara adalah terapan dari komunikasi interpersonal yang merupakan salah satu bentuk penyampaian informasi kepada individu yaitu antara petugas wawancara dan pemohon paspor baik berupa verbal maupun non-verbal. Komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak yang saling memiliki ketergantungan satu sama lain dalam mempengaruhi perilaku atau kehidupan seseorang untuk menjalin hubungan yang baik antara pewawancara dan pemohon paspor. Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi dapat memberi rasa saling pengertian, memaklumi, menambah motivasi, semangat serta mendorong untuk mengubah sikap, pemikiran, perasaan yang sesuai dalam membina keharmonisan komunikasi petugas wawancara dan pemohon paspor.

Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal yakni proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Menurut R. Wayne Pace (1979) (Cangara 2014:36), Komunikasi dapat dilakukan dalam tiga tipe; percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan formal, dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni ada pihak yang lebih dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya posisi menjawab. Komunikasi ini lebih dinilai sebagai komunikasi pace.

Tujuan dilakukannya wawancara paspor adalah untuk mencegah berbagai kasus yang bisa saja terjadi terhadap pemegang paspor apabila

berangkat keluar negeri seperti yang marak di beritakan di media massa, kejahatan transnasional yang terorganisir di antaranya perdagangan manusia (*human trafficking*), penyelundupan narkoba, kasus Terorisme, dan TKI non prosedural, serta orang-orang yang tercekal karena kasus hukum tertentu bisa melarikan diri keluar negeri. Kasus-kasus seperti ini merupakan penyalagunaan paspor yang tidak sesuai dengan maksud dan tujuan mereka keluar negeri, berbeda dengan keterangan yang disampaikan ketika pengurusan paspor pada saat di wawancara.

Dengan demikian petugas wawancara paspor haruslah berintegritas dan berwawasan yang tinggi serta memiliki keahlian komunikasi yang baik agar bisa mencegah dan mendeteksi dini kejahatan yang akan di timbulkan terhadap para pemohon paspor sehingga maksud dan tujuan di berikan paspor benar-benar di peruntukkan untuk keperluan yang baik, ini akan sejalan dengan fungsi imigrasi sebagai penegakan hukum dan keamanan Negara.

Sehingga penulis mengangkat sebuah judul “**Analisis Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara Dan Pemohon Paspor Dalam Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Makassar**”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas petugas wawancara paspor sangat berperan bukan hanya meberikan pelayanan prima kepada masyarakat tetapi harus selektif dalam pemberian jasa keimigrasian. menarik untuk mengkaji lebih dalam, maka rumusan masalah yang dapat di simpulkan adalah :

1. Bagaimana Menjalin Komunikasi Interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar ?
2. Bagaimana *skill* komunikasi interpersonal petugas dalam mewawancari pemohon paspor di kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Dalam rangka mengarahkan pelaksanaan penelitian dan mengungkapkan masalah yang di kemukakan pada pembahasan pendahuluan, tujuan diharapkan agar dapat tercapainya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memahami jalinan Komunikasi Interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
2. Untuk memahami tahapan proses dan *skill* komunikasi interpersonal petugas dalam mewawancari pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian ilmu dalam rangka memperkaya dan memperluas pengetahuan dibidang ilmu komunikasi dalam praktek interpersonal.
 - b. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan kajian dan panduan bagi rekan-rekan mahasiswa yang kedepannya akan melakukan penelitian khusus yang membahas permasalahan yang sama.
2. Manfaat praktis :
 - a. Secara praktis penelitian ini di harapkan dapat menjadi rujukan bagi Kementerian Hukum dan Ham, Khususnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dalam menjalin komunikasi interpersonal petugas dan pemohon paspor pada saat melakukan wawancara.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi baru bagi pembaca.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Konsepsi Komunikasi Dan Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi (dari bahasa Inggris "*communication*"), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna berbagi atau menjadi milik bersama yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia (Riswandi, 2009:1).

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, di mana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Seperti yang didefinisikan oleh John R. Schemerhon (Widjaja, 2000:8) menyatakan bahwa "komunikasi dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan

mereka. Simbol adalah sebuah label arbitrer atau representasi dari fenomena, kata adalah simbol untuk konsep dan benda. Label dapat bersifat ambigu, dapat berupa verbal dan nonverbal ini sering terjadi pada komunikasi tatap muka, simbol biasanya sudah disepakati bersama dalam sebuah kelompok, tetapi mungkin bisa saja tidak di mengerti diluar anggota kelompok tersebut oleh karena itu penggunaan simbol adalah arbitrer atau representasi. Berbeda dengan Carl I. Hovland,(Arifin, 2006:25) yang mendefinisikan komunikasi sebagai proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain. Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal, segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih (Mulaya, 2000:3).

Menurut Cangara (2016:25) Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur; pengirim (source), pesan (message), saluran/media (channel), penerima (receiver), dan akibat/pengaruh (affect). Unsur-unsur ini bias juga disebut komponen atau elemen komunikasi.

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Sepenuhnya diyakini bahwa komunikasi

adalah suatu proses sosial, ketika menginterpretasikan komunikasi secara sosial, maksud yang disampaikan adalah komunikasi selalu melibatkan manusia serta interaksi, artinya komunikasi selalu melibatkan dua orang pengirim dan penerima, keduanya memainkan peranan yang penting dalam proses komunikasi, ketika komunikasi dipandang secara sosial, komunikasi selalu melibatkan dua orang yang saling berinteraksi dengan berbagai niat, motivasi, dan kemampuan, kemudian ketika komunikasi dipandang sebagai proses, hal ini berarti komunikasi bersifat berkesinambungan dan tidak memiliki akhir, komunikasi juga dinamis, kompleks, dan senantiasa berubah. Melalui pandangan tentang komunikasi ini, kami ingin menengkan bahwa menciptakan suatu makna adalah suatu yang dinamis, oleh karena itu komunikasi tidak memiliki awal dan akhir yang jelas, (H. Turner, 2014:5-6).

Lebih jauh Frank Dance (1967) (dalam H.turner, 2014: 7) menggambarkan bahwa proses komunikasi dengan menggunakan sebuah spiral, ia yakin bahwa pengalaman komunikasi bersifat kumulatif dan dipengaruhi oleh masalah, ia menyatakan bahwa pengalaman dimasa sekarang secara tidak terelakkan akan memengaruhi masa depan seseorang, sehingga ia menekankan bahwa proses komunikasi tidak linear. Komunikasi, karenanya dapat di anggap sebagai proses yang berubah seiring dengan waktu dan berubah diantara orang-orang yang berinteraksi, bahwa komunikasi akan berubah dikarenakan pengaruh orang-orang di sekitarnya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan pikiran seseorang untuk menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebarang pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kodetulisan. Pertukaran pikiran atau penyampaian ide atau berita mempunyai kesamaan makna antara komunikator dengan komunikan, apabila tidak terjadi kesamaan makna dan tidak saling mengerti, maka komunikasi tidak akan berjalan efektif. Dengan demikian komunikasi dapat berlangsung apabila lawan bicara mengerti dan memahami apa yang dimaksud dalam pembicaraan sehingga informasi lebih mudah untuk dipahami dan dingerti.

Pada dasarnya, Komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antar manusia atau kelompok. Komunikasi terbagi menjadi 2 jenis, yaitu, komunikasi verbal dan nonverbal. Menurut Rahmat Hidayat dalam jurnalnya menjelaskannya sebagai berikut (Effendy, 2003:23) :

1. Komunikasi Verbal (*verbal communication*) merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui lisan (oral) dan tulisan (written). Berbicara dengan orang, menelepon, berkirim surat, membacakan buku, melakukan

presentasi diskusi, atau menonton televisi merupakan contoh komunikasi verbal.

2. Komunikasi nonverbal (*nonverbal communication*) merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat atau body language sebagai sarana berkomunikasi dengan orang lain. Contoh perilaku non verbal adalah mengepalkan tinju, menggigit jari sendiri, membuang muka, tersenyum, menjabat tangan atau menggelengkan kepala saat ingin menyampaikan sesuatu.

Adapun fungsi Komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Laswell (dalam Nurudin, 2010: 15) adalah sebagai berikut :

1. Penjagaan atau pengawasan lingkungan (*surveillance of the environment*).
2. Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya (*correlation of the part of society in responding to the environment*).
3. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya (*transmission of the sosial heritage*).

Melakukan sebuah komunikasi secara efektif itu memang tidaklah mudah, bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa, tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benar efektif, ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi, berikut ini faktor-faktor Penghambat Komunikasi :

1. Hambatan Sosiologi, Masyarakat terdiri dari berbagai golongan dan lapisan, yang menimbulkan perbedaan dalam situasi social, agama, idiologi, tingkat pendidikan, tingkat kekayaan dan sebagainya yang semuanya dapat menjadi hambatan dalam kelancaran komunikasi.
2. Hambatan Antropologis, Dalam melancarkan komunikasinya seorang komunikator tidak akan berhasil apabila ia tidak mengenal siapa komunikan yang dijadikan sasarannya. Yang dimaksud dengan “siapa” disini bukan nama yang disandangnya melainkan ras apa, bangsa apa, atau suku apa.
3. Hambatan Psikologis, Faktor psikologis sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini disebabkan komunikator sebelum melancarkan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikan. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, merasa iri hati dan kondisi psikologis lainnya, juga jika komunikan menaruh prasangka kepada komunikator.(Effendi, 2000:11-13).

Komunikasi berdasarkan aliran Informasi terdapat beberapa arah dalam penyampaiannya, diantaranya adalah:

1. Komunikasi satu arah; yaitu komunikasi yang datang dari satu pihak, misalnya guru dan murid atau pimpinan dan bawahan di instansi ke militeran yang sifatnya mendominasi saat memberikan arahan kepada bawahannya.

2. Komunikasi dua arah; yaitu komunikasi yang sifatnya dua arah dimana dua individu saling memberikan pesan dan feedback satu dengan yang lain.
3. Komunikasi ke atas; yaitu komunikasi yang berasal dari bawah ke atas, misalnya informasi yang di sampaikan bawahan kepada atasan.
4. Komunikasi ke samping; yaitu komunikasi yang tercipta karena adanya kesamaan kedudukan, atau komunikasi antara dua individu yang posisinya sejajar.

Unsur-unsur pesan yang mempengaruhi komunikasi, Menurut Hidayat (2012:3-6), dalam menjaga hubungan kita dengan sesama diperlukan komunikasi yang baik, untuk itu di perlukan beberapa cara dalam mengemas pesan yang harus di perhatikan oleh komunikator :

1. Berusaha benar-benar mengerti orang lain. Ini adalah dasar dari apa yang disebut *emphateticcommunication*(komunikasi empatik). Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dari salah satu dari empat tingkat. Kita mungkin mengabaikan orang lain itu dengan tidak serius membangun hubungan yang baik, kita mungkin berpura-pura, kita mungkin secara selektif berkomunikasi pada saat kita memerlukannya atau kita membangun komunikasi yang atentif (penuh perhatian), tetapi tidak benar-benar dari dalam diri kita. Bentuk komunikasi tertinggi adalah komunikasi empatik, yaitu melakukan komunikasi untuk

terlebih dahulu menegrti orang lain memahami karakter dan maksud/tujuan atau peran orang lain.

2. Kebaikan dan sopan santun yang sering kita anggap sebagai sikap atau perilaku sederhana, tetapi itu sngat penting dalam suatu hubungan, karena hal-hal kecil adalah hal-hal besar dalam membangun hubungan komunikasi.
3. Mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap yang menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Saling hormat dan menghargai adalah hukum yang pertama kita dalam berkomunikasi dengan orang lain. ingat bahwa prinsip manusia ingin di hargai dan di anggap penting jika kita harus mengritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh aspek harga diri kebanggan seseorang. Jika kita menmbangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati maka kita dapat membangun kerja sama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektivitas kinerja kita, baik secara individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.
4. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain, salah satu prasyarat utama dalam memiliki sifat empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum di dengarkan tau di mengerti oleh orang lain. Rasa

empati kita memungkinkan kita untuk dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (*receiver*) menerimanya. Oleh karena itu dalam setiap anggota keluarga harus memahami perilaku masing-masing (*individual behaviour*) merupakan keharusan.

5. *Audible* maknanya antara lain : dapat didengar atau dimengerti dengan baik, jika kita empati berarti kita mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan bisa di terima oleh penerima pesan. Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau *delivery chanel* sedemikian hingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hal ini mengacu kepada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik.

6. *Clarity* ,selain bahwa pesan harus di dapat di mengerti dengan baik, unsur ke empat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Kesalahan penafsiran atau pesan dapat menimbulkan dampak yang tidak sederhana. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi, dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada

yang ditutupi atau di sembunyikan) sehingga dapat menimbulkan sikap saling percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita. Karena tanpa keterbukaan maka timbul saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.

7. *Humble* yaitu membangun komunikasi yang efektif adalah sikap yang rendah hati. Sikap ini merupakan merupakan sikap yang berhubungan dengan sikap pertama untuk membangun menghargai sikap orang lain, biasanya di sertai sikap rendah hati yang kita miliki, sikap rendah hati kita miliki antara lain: sikap penuh melayani , sikap menghargai, sikap mendengar dan menerima kritik, tidak sombong, dan memandang orang lain rendah, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

Menurut Rahmat (2008) dalam Patriana (2014) menyatakan ada empat bentuk komunikasi yaitu terdiri dari komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Dapat di uraikan bahwa komunikasi intrapersonal adalah komunikasi dengan diri sendiri saat menerima stimuli dari lingkungan. Kalau komunikasi interpersonal yaitu proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi kelompok adalah interaksi antara tiga atau lebih individu untuk memperoleh maksud dan tujuan tertentu, dan

yang terakhir yakni komunikasi massa yaitu komunikasi di lakukan dimana sebuah media dalam memproduksi dan menyebarkan pesan kepada publik secara luas. Dalam ruang lingkup yang lebih terperinci, komunikasi yang menggambarkan bagaimana seseorang menyampaikan sesuatu lewat bahasa atau simbol-simbol tertentu kepada orang lain.

b. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan komunikasi yang terjalin atau berlangsung antara dua orang atau sekelompok kecil orang, dengan pengertian lain komunikasi interpersonal yaitu proses pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh seseorang dengan efek dan timbal balik yang langsung. Menurut Liliweri komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan komunikan yang dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat serta perilaku manusia. Dan suatu kesimpulan yang bisa di lihat dari berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi anatar pribadi mempunyai hubungan erat dengan sikap dan perilaku manusia karena bertatap muka langsung menyentuh pribadi ketika menyampaikan pesan dan langsung di tanggapai.

Hal lain dijelaskan oleh Mulyana (2000: 73), komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua

orang atau lebih secara tatap muka (Cangara, 2007:32). Komunikasi interpersonal dinilai paling mampu mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikasi karena pada umumnya berlangsung secara tatap muka (face to face). Dengan kata lain komunikasi tatap muka terjadi kontak pribadi yang langsung menyentuh pribadi komunikasi ketika ada penyampaian pesan maka umpan balik berlangsung seketika dan diketahui pada saat tanggapan komunikasi terhadap pesan yang anda lontarkan, ekspresi wajah dan gaya bicara anda. Jika ditanggapi komunikasi negatif maka anda harus mengubah gaya komunikasi sampai komunikasi anda berhasil.

Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikan dan komunikator, komunikasi jenis ini di anggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga (Effendi, 2003 :62). Dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan baik akan menghasilkan umpan balik yang baik pula. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata karma pergaulan antara manusia, sebab dengan melakukan dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan baik akan memberikan pengaruh langsung pada struktur seseorang dalam kehidupannya. dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara intergratif saling berperan sesuatu dengan karakteristik komponen itu sendiri (Suranto Aw, 2011:7).

Hubungan interpersonal adalah dimana ketika kita berkomunikasi kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal. Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan konten tetapi juga menentukan relationship. Dari segi psikologi komunikasi kita dapat mengatakan bahwa makin baik hubungan interpersonal kita makin terbuka orang lain untuk mengungkapkan dirinya makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya sehingga makinefektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

Adapun unsur-unsur komunikasi interpersonal terdiri dari (Burgon dan Huffner 2002).

1. Sensasi, yaitu proses menangkap stimulus (pesan/informasi verbal maupun non verbal). Pada saat berada pada proses sensasi ini maka panca indera manusia sangat dibutuhkan, khususnya mata dan telinga.
2. Persepsi, yaitu proses memberikan makna terhadap informasi yang ditangkap oleh sensasi. Pemberian makna ini melibatkan unsur subyektif. Contohnya, evaluasi komunikan terhadap proses komunikasi, nyaman tidakkah proses komunikasi dengan orang tersebut.
3. Memori, yaitu proses penyimpanan informasi dan evaluasinya dalam kognitif individu. Kemudian informasi dan evaluasi komunikasi tersebut akan dikeluarkan atau diingat kembali pada

suatu saat, baik sadar maupun tidak sadar. Proses pengingatan kembali ini yang disebut sebagai recalling

4. Berpikir, yaitu proses mengolah dan memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah. Proses ini meliputi pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan berfikir kreatif. Setelah mendapatkan evaluasi terhadap proses komunikasi interpersonal maka ada antisipasi terhadap proses komunikasi yang selanjutnya.

Lebih jauh Muhammad (2004:159-160) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.

1. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota keluarga, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh

mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.

4. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

2. Konsepsi Keahlian Komunikasi

Kompetensi atau keahlian adalah satu pengaturan atas dimensi performan yang tampak, termasuk pengetahuan individu, keterampilan, sikap, dan perilaku, seperti halnya tim kolektif, proses, dan kapabilitas *organisatoris*, itu dihubungkan ke *performance* tinggi, dan menyediakan organisasi dengan keunggulan kompetitif yang bisa menunjang.

Seperti yang didefinisikan Payne (2005:375) yang dirumuskan oleh Jablin dan Sias, Kompetensi Komunikasi merupakan seperangkat kemampuan komunikator dalam menggunakan berbagai sumber daya yang ada dalam proses komunikasi. kompetensi komunikasi sebagai sejumlah kemampuan yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi, yang menekankan pada pengetahuan dan kemampuan. Duran (dalam Salleh, 2006) menyatakan bahwa kompetensi komunikasi merupakan suatu fungsi dari kemampuan seseorang untuk beradaptasi sesuai dengan situasi sosialnya. Brian Spitzberg dan William Cupach (dalam Greene & Burleson, 2003) terdapat tiga komponen kompetensi komunikasi, yaitu: *knowledge*, *skills*, dan *motivation*

1. *Knowledge*, Spitzberg dan Cupach mengemukakan bahwa pengetahuan dalam hal ini lebih ditekankan pada “ bagaimana” sebenarnya komunikasi daripada “apa” itu komunikasi. Pengetahuan-pengetahuan tersebut diantaranya seperti mengetahui apa yang harus diucapkan, tingkah laku seperti apa yang harus diambil dalam situasi yang berbeda
2. *Skills*, meliputi tindakan nyata dari perilaku, yang merupakan kemampuan seseorang dalam mengolah perilaku yang diperlukan dalam berkomunikasi secara tepat dan efektif. Kemampuan ini meliputi beberapa hal seperti *other-orientation*, *social anxiety*, *expressiveness*, dan *interaction management*.
3. *Motivation*, Motivasi dalam hal ini merupakan hasrat atau keinginan seseorang untuk melakukan komunikasi atau menghindari komunikasi dengan orang lain. Motivasi biasanya berhubungan dengan tujuan-tujuan tertentu seperti untuk menjalin hubungan baru, mendapatkan informasi yang diinginkan.

Sementara itu, Huspek (Miller, 2005 : 74-75) menyebutkan ada 3 elemen kompetensi komunikasi :

1. Kebenaran (*truth*) yang artinya komunikator dapat dipercaya selain karena dia memiliki kreadibilitas dalam pengetahuan dan keahliannya

2. Kebebasan (*freedom*) yang artinya komunikator dan pendengar terjadi hubungan setara dan tidak ada satu pihak yang tertindas
3. Keadilan (*justice*) yang artinya komunikator harus mampu menyampaikan pesan dengan tidak memilih-milih siapa khalayak karena informan adalah hak asasi.

3. Konsepsi Wawancara Dalama Perspektif Pelayanan Publik Di Imigrasi

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Senada dengan itu, menurut Moenir (2006:27). Perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat seperti waktu, petugas yang seharusnya ditempat pada saat dibutuhkan ternyata tidak ada dengan alasan yang sulit dibuktikan.

- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya kalau memang harus antri secara tertib dalam proses pengurusan maka ikutilah prosedur tersebut.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, dalam hal ini institusi pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya tersebut dengan sepenuh hati, salah satunya adalah , Direktorat Jenderal imigrasi Kementerian Hukum dan Ham memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam hal ini penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau yang lebih sering kita dengar dengan nama Paspor. Ini sejalan dengan salah satu fungsi keimigrasian adalah fungsi penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian, kepada Warga Negara Indonesia, dalam bentuk Pemberian Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, dalam memperoleh dokumen Negara ini akan terjadi interaksi komunikasi interpersonal pemohon paspor dan petugas pelayanan diantara tahapan yang terpenting adalah tahapan wawancara paspor, keterangan-keterangan yang di berikan pemohon paspor saat berlangsungnya wawancara memberikan keyakinan kepada petugas yang selanjutnya bisa

di pertanggungjawabkan atas persetujuan di terbitkan permohonan paspor pemohon.

1. Definisi Wawancara Paspor

Wawancara adalah bentuk khusus komunikasi antar pribadi. Dalam wawancara ada dua orang yang saling berinteraksi terutama melalui bentuk tanya-jawab untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara berbeda dengan bentuk komunikasi yang lain karena wawancara berlangsung melalui serangkaian tanya-jawab, kedua pihak dalam wawancara mengajukan dan menjawab pertanyaan, tetapi yang paling sering adalah pewawancara mengajukan pertanyaan dan pihak yang di wawancarai menjawabnya. Wawancara adalah suatu proses komunikasi diadik relasional dengan tujuan yang serius dan ditetapkan terlebih dulu yang dirancang untuk mempertukarkan perilaku dan melibatkan tanya jawab atau singkatkatnya suatu percakapan berdasarkan suatu maksud. Namun definisi tersebut agak terbatas, karena wawancara membatasi wawancara dengan tujuan yang serius. Wawancara juga telah menjadi bentuk hiburan yang populer seperti disiarkan televisi dan radio (Stewart L. Tubss – Sylvia Moss, 2000:40).

Dalam hal memperoleh dokumen keimigrasian berupa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau yang lebih di kenal paspor serangkaian alur atau tahapan yang sudah di tetapkan oleh peraturan Menteri Hukum dan Ham RI Nomor 8 tahun 2014 dimana diatur dalam

pasal 11, Penerbitan Paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- b. pembayaran biaya Paspor;
- c. pengambilan foto dan sidik jari;
- d. wawancara;
- e. verifikasi; dan
- f. adjudikasi

Dengan demikian bahwa urusan paspor haruslah melalui tahapan wawancara, dalam peraturan yang sama memberikan kewenangan kepada pejabat imigrasi yang diatur dalam pasal 15 ayat 2 yaitu Pejabat Imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh Pemohon dan dokumen persyaratan asli Pemohon. Pejabat Imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus Keimigrasian dan memiliki keahlian teknis Keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Bahwa tahapan dalam kepengurusan paspor mulai dari kelengkapan berkas sampai ketahapan penyelesaian dan penyerahan paspor sudah terverifikasi melalui petugas wawancara sehingga penyelesaian paspor bisa diperoleh keterangan dan dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan dilakukan wawancara paspor yaitu untuk menghindari

data ganda pemohon paspor, dan mencegah hal-hal yang kemungkinan terjadi seperti kejahatan transnasional yang terorganisir di antaranya perdagangan manusia (*human trafficking*), penyelundupan narkoba, kasus Terorisme, dan TKI non prosedural, serta orang-orang yang tercekal karena kasus hukum tertentu bisa melarikan diri keluar negeri, sehingga perlu dilakukan wawancara mendalam sehubungan keberangkatannya keluar negeri agar dapat diperoleh atau dikengetahui lebih jauh tujuan diberikan paspor tersebut kepada pemohon, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan seperti kasus diatas bisa dicegah lebih dini.

Tahapan inilah yang kemudian terjadi interaksi komunikasi interpersonal antara petugas wawancara dan pemohon paspor, dimana petugas wawancara akan mengajukan sejumlah pertanyaan untuk memperoleh keterangan pemohon paspor dan dari keterangan tersebut menjadi acuan untuk menerima atau menolak permohonan paspor pemohon.

2. Definisi Pemohon Paspor

Pemohon paspor adalah setiap orang yang mempergunakan jasa keimigrasian untuk memperoleh Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau yang lebih di kenal dengan sebutan Paspor yang melalui tahapan dan mekanisme sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. adapun persyaratan untuk memperoleh paspor yaitu indentitas diri kartu tanda penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK) Akte Kelahiran atau ijazah yang

memuat data diri pemohon yang selanjutnya pemohon paspor melakukan pendaftaran melalui aplikasi antrian online yang kemudian akan terjadwal kedatangannya ke imigrasi yang dituju sesuai pilihan kantor imigrasi pada saat pendaftaran online. Tahapan selanjutnya pemohon paspor mengajukan berkas pemohon ke petugas *customer service* untuk diperiksa kelengkapan persyaratan pemohon, tahapan selanjutnya petugas melakukan entri data, pada proses ini petugas akan memasukkan data-data identitas pemohon kedalam aplikasi paspor berdasarkan berkas yang dilampirkan, data pemohon itu seperti identitas pribadi diantaranya nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, dan alamat pemohon. Tahapan selanjutnya yaitu wawancara dan pengambilan foto biometrik dan sidik jari pemohon, setelah semua penginputan selesai sistem aplikasi paspor secara otomatis akan melakukan pengecekan cekal dan tangkal dan data ganda pemohon, yang apabila tidak terdeteksi maka petugas akan melanjutkan ketahapan berikutnya yaitu pemberian resi pembayaran paspor dan selanjutnya paspor pemohon dapat diterbitkan.

B. Kajian Teori

Teori merupakan sebuah konsep, definisi dan prosisi dimana menjelaskan hubungan sistematis dan fenomena, teori-teori digunakan sebagai pendukung atau pelengkap konsep untuk menjelaskan sebuah fenomena hubungan sebab-akibat dalam sebuah proposal penelitian komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, diantara teori yang digunakan sebagai berikut :

1. Teori Joharry Window (Jendela Johari)

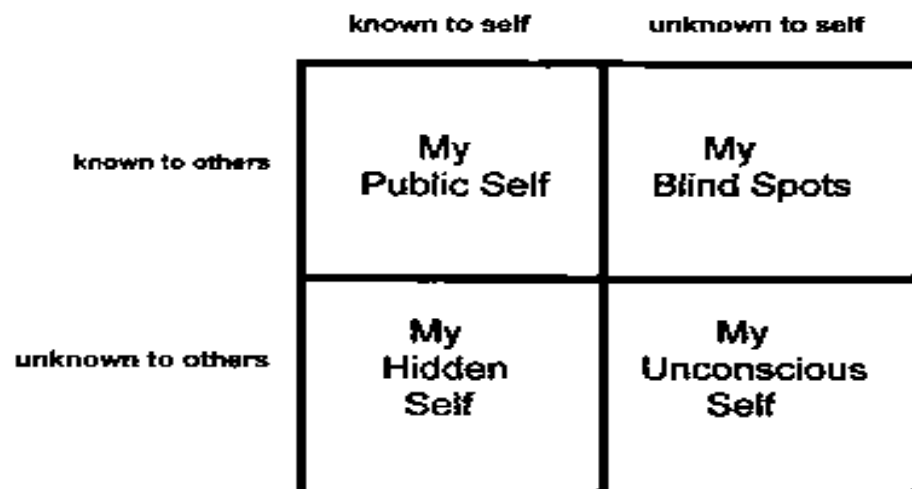
Sebagaimana orang berinteraksi dalam hubungan, mereka akan terlibat pada tingkat tertentu terhadap penguungkapan satu sama lain dan mereka akan melakukan sejumlah umpan balik terhadap satu sama yang lain. Psikolog kepribadian dari Amerika yang bernama Joseph Luft dan Harry Ingham membuat teori Johari Window, istilah Johari sebenarnya berasal dari gabungan dua nama ahli tersebut, yaitu melukiskan diri individu ibarat sebuah ruangan berserambi empat, yang mereka sebut jendela johari.

Johari Window merupakan suatu model dari keterbukaan diri yang menyimpulkan bahwa kesadaran diri dipengaruhi oleh keterbukaan diri dan memperoleh informasi tentang diri dari orang lain. Serambi pertama berisi hal-hal yang kita ketahui dan diketahui orang lain, maka disebut daerah terbuka. Serambi kedua adalah berisi hal-hal yang kita tida ketahui namun di ketahui oleh orang lain, maka disebut daerah buta. Serambi ketiga berisi hal-hal yang kita ketahui namun tidak diketahui orang lain, maka disebut daerah tersembunyi. Serambi keempat berisi hal-hal yang yang tidak diketahui baik diri kita maupun oleh orang lain, maka disebut daerah tidak sadar. (Supraktiknya, 1995: 17).

Teori Johari window digunakan untuk menciptakan hubungan intrapersonal dan interpersonal, yaitu hubungan pada diri sendiri dan

hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Konsep teori jendela Johari ini memiliki empat kamar atau empat perspektif yang masing-masing memiliki istilah dan makna yang berbeda, dimana setiap makna mengandung pemahaman-pemahaman yang mempengaruhi pandangan seseorang. Apakah perilaku, perasaan, dan kesadaran yang dimiliki hanya dapat dipahami oleh dirinya sendiri, hanya dipahami oleh orang lain, atau keduanya dapat memahaminya

Proses mengenal diri dapat dilakukan tidak hanya dengan mencoba mengamati dan mengerti diri sendiri namun dapat melalui interaksi yang dilakukan oleh orang lain. Asumsi ini yang membawa Josep Luft dan Harry Ingham menciptakan suatu teori atau model sebagai salah satu cara untuk melihat dinamika sel-awareness yang berkaitan dengan perilaku, perasaan, dan motif manusia. Seperti yang digambarkan dibawah ini merupakan gambaran mengenai teori jendela johari terdiri dari sebuah persegi yang terbagi menjadi empat kuadran, sebagai berikut :



Gamabr 1. Teori Jendela Johari

1. *Open self* atau wilayah terbuka merupakan suatu keadaan dimana seseorang saling terbuka terhadap dirinya sendiri maupun orang lain. Pada wilayah terbuka ini, seseorang akan terbuka mengenai sifat, perasaan, kesadaran, perilaku, dan motivasi. *Open self* dalam ilmu psikologi digambarkan dengan sifat *extrovert* pada diri seseorang. Orang yang berada pada wilayah terbuka lebih mudah menjalin komunikasi dengan siapapun. Hal ini berpengaruh terhadap interaksi antara individu atau kelompok untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Seseorang yang berada dalam wilayah terbuka ini seperti ketika baru mengenal seseorang, ia lebih cenderung melemparkan senyum, menyapa lebih awal, menjabat tangan, dan lebih banyak bercerita mengenai dirinya sendiri
2. *Blind self* atau wilayah buta merupakan kondisi dimana orang lain dapat memahami sifat, perasaan, pikiran, dan motivasi seseorang, tetapi orang tersebut tidak dapat memahami dirinya sendiri. Wilayah buta ini sering terjadi dalam interaksi manusia yang dapat menimbulkan kesalahpahaman atau permasalahan lainnya. Seseorang yang berada dalam *blind self* cenderung tidak dapat menciptakan komunikasi efektif, sehingga timbul berbagai permasalahan. Misalnya, orang yang biasanya bersikap sok asik ketika bertemu dengan orang baru, padahal dirinya sendiri merupakan seorang yang pendiam. Ia tidak dapat menilai

dirinya sendiri sebagaimana sifat, perilaku, dan pikiran yang ia miliki, tetapi orang lain dapat menilainya. Hal ini sering disebut sebagai orang yang munafik.

3. *Hidden self* atau wilayah tersembunyi/ rahasia adalah keadaan dimana seseorang memiliki kemampuan untuk menyembunyikan atau merahasiakan sebagian hal yang dianggap tidak perlu untuk dipublikasikan kepada orang lain. Hal-hal yang dimaksud bisa berupa sifat, perilaku, motivasi, atau pemikiran. Misalnya, seseorang yang sudah bersahabat lama belum tentu dapat terbuka sepenuhnya ketika menceritakan kisah hidupnya seperti masalah keluarga dan masalah cinta karena ada beberapa orang yang merasa malu, takut, atau kecewa apabila menceritakan hal-hal tersebut kepada orang lain. Konsep ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a. *Over disclosed*, yaitu seseorang terlalu banyak menceritakan rahasianya, sehingga kemungkinan *hidden self* lebih kecil. Hal ini membuat seseorang berada di wilayah terbuka

b. *Under disclosed*, yaitu seseorang sedikit menceritakan rahasianya, tetapi hanya pada bagian-bagian tertentu, sehingga seseorang cenderung berada di wilayah rahasia

4. *Unknown self* atau wilayah tak dikenal merupakan kondisi seseorang yang tidak dapat memahami dirinya sendiri bahkan orang lain pun tidak dapat mengenalinya. Wilayah ini merupakan

wilayah yang tidak dapat menciptakan interaksi dan komunikasi yang efektif karena keduanya sama-sama merasa tidak ada pemahaman. *Unknown self* disebut juga sebagai konsep diri tertutup atau introvert, dimana seseorang tidak mau menerima masukan atau *feedback* dari orang lain.

Diasumsikan, banyak energi harus dikeluarkan untuk menyembunyikan informasi terhadap diri kita sendiri maupun terhadap orang lain dan semakin banyak informasi yang kita ketahui maka komunikasi pun akan semakin jelas. Sebagaimana kita ketahui bahwa komunikasi interpersonal memberikan feedback dalam mempengaruhi setiap orang antara komunikator sama komunikan dalam berinteraksi untuk menghasilkan perubahan.

2. Teori Pengungkapan Diri(*Self Disclosure*)

Hubungan antarpribadi yang sehat ditandai dengan keseimbangan pengungkapan diri atau *sel disclosur* yang tepat yaitu saling memberikan data biografis, gagasan-gagasan pribadi, dan perasaan-perasaan yang tidak diketahui yang tersembunyi bagi orang lain dan umpan balik berupa verbal dan respons-respons fisik kepada orang dan/atau pesan-pesan mereka dalam suatu hubungan. Proses pengungkapan diri *Self disclosure* adalah proses pengungkapan informasi diri pribadi seseorang kepada orang lain atau sebaliknya. Banyak hal yang dapat diungkapkan tentang diri melalui ekspresi wajah, sikap tubuh, pakaian, nada suara, dan melalui syarat-syarat non verbal lainnya yang

tidak terhitung jumlahnya meskipun banyak diantara perilaku tersebut tidak disengaja.

Pengungkapan diri merupakan kebutuhan seseorang kepada jalan keluar atas tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya. Proses pengungkapan diri dilakukan dalam dua bentuk ; pertama, dilakukan secara tertutup, kedua informasi tersebut harus diceritakan kepada orang lain baik secara tertulis maupun lisan. Sidney Jourard (Trepte dan Reinecke 2011:38) mendefinisikan *self disclosure* “*the process of making the self known to other persons*” artinya adalah informasi yang dibagi antara dua orang, antara individu dengan kelompoknya, dan antara individu dengan organisasi tertentu.

Keakrapan menghendaki secara relatif pengungkapan diri atau self disclosure tingkat tinggi. Melalui berbagai perasaan dan proses pengungkapan diri yang sangat pribadi orang benar-benar dapat mengetahui dan mengerti satu sama lain. Sahabat kental seringkali memperoleh pengetahuan yang paling dalam mengenai mitranya. Sebagai hasil dari jumlah pengungkapan diri yang mengikat, maka mereka meningkatkan investasi mereka dalam hubungan meningkatkan rasa “kekitaan”. Meskipun meskipun tidak realistis dan mungkin tidak diinginkan untuk berharap dapat berbagi perasaan dengan sejumlah besar orang, pencapaian mengenai tingkat berbagi perasaan mengenai komunikasi dengan sejumlah orang merupakan tujuan komunikasi yang bermamfaat. Apabila orang merasakan bahawa mereka mendapatkan

kepuasan karena bersama-sama dan mampu berbagi gagasan dan perasaan, maka keakraban mereka tumbuh, sekalipun hubungan mereka akrab, masih terdapat batas-batas mengenai jumlah pengungkapan dirinya yang sesuai. Meskipun mengomunikasikan informasi mengenai diri dan melakukan pengamatan pribadi mengenai orang lain adalah perlu bagi keakraban supaya pengembangan pada kejadian mengenai keterbukaan tanpa syarat dapat menjadi gangguan hubungan sebagai kebalikan dari hubungan baik.

Pendapat Mills dan Calrk (Budyatna, 2011:158) menjelaskan, berbagi dan mengemukakan informasi pribadi merupakan karakteristik hubungan komunal secara timbal balik yang kuat dimana pengungkapan diri telah diajarkan sebagai inti dari hubungan yang erat. Dalam suatu interkasi antar individu dengan orang lain, apakah orang lain akan menerima atau menolak, bagaimana mereka ingin orang lain mengetahui tentang mereka akan ditentukan oleh bagaimana individu dalam mengungkapkan dirinya. Pengungkapan diri adalah proses menghadirkan diri yang diwujudkan dalam kegiatan membagi perasaan dan informasi dengan orang lain.

Menurut Morton (Hidayat, 2012:106) pengungkapan diri merupakan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain. Informasi didalam pengungkapan diri ini bersifat deskriptif atau evaluasi. Deskriptif artinya individu melukiskan berbagai fakta mengenai diri sendiri yang mungkin belum diketahui oleh pendengar seperti, jenis

pekerjaan, alamat, dan usia. Sedangkan evaluative artinya individu mengemukakan pendapat atau perasaan pribadinya seperti tipe orang yang disukai atau hal-hal yang tidak disukai atau di benci.

Pengungkapan diri ini dapat berupa berbagai topik seperti informasi, perilaku, sikap, perasaan, keinginan, motivasi, dan ide, yang sesuai dengan terdapat didalam diri orang yang bersangkutan. Kedalaman pengungkapan diri seseorang tergantung pada situasi dan orang diajak untuk berinteraksi. Jika orang berinteraksi dengan menyenangkan dan membuat merasa aman serta membangkitkan semangat maka kemungkinan individu untuk lebih membuka diri amatlah besar. Sebaliknya pada beberapa orang tertentu yang dapat saja menutup diri karena merasa kurang percaya.

Menurut Raven dan Rubin (Hidayat, 2012:107), menjelaskan bahwa dalam proses pengungkapan diri tampaknya individu-individu yang terlibat memiliki kecenderungan mengikuti norma resiprok (timbang balik). Bila seseorang menceritakan sesuatu yang bersifat pribadi maka akan cenderung memeberikan reaksi yang sepadan. Pada umumnya, penghargaan orang lain memerlukan sama seperti memerlukan mereka. Seseorang yang mengungkapkkan informasi pribadi yang lebih akrab dari pada kita akan lebih senang mengakhiri hubungan semacam ini dan dapat saling mengenal diri. Bila sebaliknya kita yang mengungkapkan diri terlalu akrab dibandingkan orang lain, maka kita akan merasa bodoh dan tidak aman.

Menurut Bungin (2013:266), keterbukaan diri (self disclosure) merupakan proses mengungkapkan informasi pribadi kita kepada orang lain atau sebaliknya. Pengungkapan diri merupakan pengutaraan kepada oranglain tentang bagaimana individu bereaksi terhadap situasi saat ini dan bagaimana dia memberikan informasi tentang masa lalu secara relevan, sehingga orang lain dapatmemahami tindakan yang diambil saat ini.

Keterbukaan diri merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam interaksi sosial. Individuyang terampil melakukan keterbukaan diri (self disclosure) mempunyai ciri-ciri yaitu, memiliki rasa tertarik kepada orang lain, percaya diri sendiri, dan percaya pada orang lain Suatu hubungan dapat terjalin dengan baik ketika seseorang dapat menjalin komunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Terjadinya komunikasi harus didasariadanya kepercayaan pada orang yang diajak berkomunikasi. Maka dari itu harus ada keterbukaan diri satu sama lain, agar dapat meningkatkan hubungan sosialserta membangun sebuah hubungan interpersonal menjadi lebih akrab.

Dalam proses hubungan interpersonal atau hubungan anatarpribadi terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam pengungkapan diri. Menurut Powell (Hidayat, 2012: 107-108), tingkata-tingkatan pengungkapan diri dalam komunikasi :

- a. Basa basi merupakan taraf pengungkapan diri yang paling lemah atau dangkal, walaupun terdapat keterbbukaan diantara individu,

tidak terjadi hubungan antar pribadi. Masing-masing individu berkomunikasi basa-basi sekedar kesepanan.

- b. Membicarakan orang lain yang digunakan dalam komunikasi hanyalah tentang orang lain atau hal-hal yang diluar dirinya walaupun pada tingkat ini isi komunikasi lebih mendalam, individu tidak mengungkapkan dirinya.
- c. Menyatakan gagasan atau pendapat sudah mulai dijalani hubungan yang erat. Individu mulai mengungkapkan dirinya kepada individu lain.
- d. Perasaan: setiap individu dapat memiliki gagasan atau pendapat yang sama, tetapi perasaan atau emosi yang menyertai gagasan atau pendapat setiap individu dapat berbeda-beda. Setiap hubungan menginginkan pertemuan antarpribadi yang sungguh-sungguh, harus didasarkan atas hubungan yang jujur, terbuka, dan menyarankan perasaan-perasaan yang mendalam.
- e. Hubungan puncak: pengungkapan diri telah dilakukan secara mendalam, individu yang menjalin hubungan antar pribadi dapat menghayati perasaan yang dialami individu lainnya. Segala persahabatan yang mendalam dan sejati haruslah berdasarkan. Pada pengungkapan diri dan kejujuran yang mutlak.

3. Teori Penetrasi Sosial(*Social Penetration*)

Penetrasi sosial adalah proses dimana orang saling mengenal satu dengan yang lainnya. Altman dan Taylor mengibaratkan manusia seperti

bawang merah. Maksudnya adalah pada hakikatnya manusia memiliki beberapa layer atau lapisan kepribadian. Jika kita mengupas kulit terluar bawang, maka kita akan menemukan lapisan kulit yang lainnya. Begitu pula kepribadian manusia seperti pada teori sosial kognitif. Dapat dilihat pada digambarkan dibawah ini :



Gamabr 2. Teori Penetrasi Sosial

Lapisan kulit terluar dari kepribadian manusia adalah apa-apa yang terbuka bagi publik, apa yang biasa kita perlihatkan kepada orang lain secara umum, tidak ditutup-tutupi. Dan jika kita mampu melihat lapisan yang sedikit lebih dalam lagi, maka di sana ada lapisan yang tidak terbuka bagi semua orang, lapisan kepribadian yang lebih bersifat semiprivate. Lapisan ini biasanya hanya terbuka bagi orang-orang tertentu saja, orang terdekat misalnya. Dan lapisan yang paling dalam adalah wilayah private, di mana di dalamnya terdapat nilai-nilai, konsep diri, konflik-konflik yang belum terselesaikan, emosi yang terpendam, dan semacamnya. Lapisan ini tidak terlihat oleh dunia luar, oleh siapapun, bahkan dari kekasih, orang

tua, atau orang terdekat manapun. Akan tetapi lapisan ini adalah yang paling berdampak atau paling berperan dalam kehidupan seseorang.

Teori penetrasi social secara umum membahas tentang bagaimana dalam proses berhubungan dengan orang lain, terjadi berbagai proses adaptasi diantara keduanya atau dalam bahasa Altmann dan Taylor penetrasi social. Altmann dan Taylor membahas tentang bagaimana perkembangan kedekatan dalam suatu hubungan menurut mereka, pada dasarnya kita mampu untuk berdekatan dengan seseorang yang sejauh kita mampu melalui proses bagaimana orang melalui interaksi saling mengelupas lapisan-lapisan informasi mengenai diri masing-masing. Lapisan luar berisi informasi superfisial, seperti nama, alamat atau umur. Dan lapisan dalam berupa informasi yang lebih mendasar tentang kepribadian.

Pendapat Taylor dan Altmann (West & Turner, 2014: 203), bahwa hubungan dapat dikonseptualisasikan dalam bentuk penghargaan dan pengorbanan. Penghargaan adalah segala bentuk peristiwa hubungan atau perilaku-perilaku yang mendorong kepuasan, kesenangan, dan kebahagiaan dalam pasangan, sedangkan pengorbanan adalah segala peristiwa hubungan atau perilaku-perilaku yang mendorong munculnya perasaan negatif. Secara sederhana, jika sebuah hubungan menyediakan lebih banyak penghargaan daripada pengorbanan, maka individu cenderung bertahan dalam hubungan mereka. Sebaliknya jika seorang individu percaya bahwa terdapat lebih banyak pengorbanan ketika

manjalani sebuah hubungan, maka diselusi hubungan akan sangat mungkin terjadi. Penghargaan dan pengerbanan memiliki pengaruh yang lebih besar pada awal sebuah hubungan dari pada sebuah hubungan berjalan lama dan mampu mengatasi konflik secara efektif.

4. Teori Pengurangan Ketidak Pastian (Uncertainty Reduction Theory)

Teori Pengurangan Ketidakpastian (Uncertainty Reduction Theory) dipelopori oleh Charles Berger dan Ricard Calabresse pada tahun 1975. Berger dan Calabresse (West dan Turner, 2014: 173) menyatakan bahwa komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian seseorang terutama bagi orang-orang yang belum saling mengenal satu sama lain, sehingga saat ketidakpastian itu berkurang maka akan tercipta suasana yang kondusif untuk pengembangan hubungan interpersonal.

Ketika orang asing bertemu, fokus utama mereka adalah mengurangi tingkat ketidak pastian mereka dalam situasi tersebut karena ketidak pastian mereka dalam situasi tersebut karena ketidak pastian menyebabkan ketidak nyamanan. Orang dapat mengalami ketidak pastian pada dua level berbeda: perilaku dan kognatif. Mereka mungkin tidak yakin akan bagaimana harus berperilaku (atau bagaimana orang lain akan berperilaku), dan mereke juga tidak yakin apa yang mereka pikirkan mengenai orang lain dan apa yang orang lain pikirkan mengenai mereka.

Tingkat ketidak pastian yang tinggi dihubungkan dengan beragam perilaku verbal dan nonverbal.

Untuk berinteraksi dalam cararelatif lancer, terkoordinasi, dan dapat dipahami seseorang harus mampu memperdiksi bagaimana mitra interaksi akan berperilaku, maupun berdasarkan perdedeksi ini, mampu memilih dari perbendaharaannya respons-respons yang akan mengoptimalkan hasil akhir dari sebuah perjumpaan. Dalam teori ini Berger dan Calabrese akan memprediksi dan menjelaskan apa saja yang terjadi dalam perjumpaan-perjumpaan awal. Ada dua hal yang penting yang menjadi konsep utama dalam menyusun dua subproses dari pengurangan ketidak pastian :

- a. Prediksi, merupakan kemampuan untuk memperkirakan pilihan-pilihan perilaku yang mungkin dipilih dari sejumlah kemungkinan pilihan yang ada bagi diri atau bagi pasangan dalam suatu hubungan.
- b. Penjelasan, merupakan usaha untuk menginterpretasikan makna dari tindakan yang dilakukan dimasa lalu sebuah hubungan.

Lebih jauh Berger dan Calabrese (West dan Turner, 2014: 174) berpendapat bahwa komunikasi merupakan sarana yang digunakan orang lain untuk mengurangi ketidak pastian mereka mengenai satu sama lain. Meskipun demikian, pengurangan ketidak pastian mampu menciptakan kondisi yang sangat baik untuk pengembangan hubungan interpersonal.

Oleh Berger dan Calabrese, teori ini kemudian sedikit di perjelas, versi terbaru teori ini menjelaskan bahwa terdapat dua tipe ketidak pastian dari perjumpaan awal yaitu :

1. Kognitif, merujuk pada keyakinan dan sikap yang kita anut. Oleh karenanya ketidak pastian kognitif (*cognitive uncertainty*) merujuk kepada ketidak pastian yang dihubungkan dengan keyakinan dan sikap tersebut.
2. Ketidak pastian perilaku (*behaviour uncertainty*), merupakan batasan sampai dimana dapat diprediksi dalam sebuah situasi tertentu.

Lebih jauh lagi Berger dan Calebres (West dan Turner, 2014: 175), beragumen bahwa pengurangan ketidak pastian memiliki baik proses proaktif maupun retroaktif. Pengurangan ketidak pastian proaktif terjadi ketika seseorang berpikir mengenai pilihan-pilihan komunikasi sebelum benar-benar dan meyakini melakukannya dengan orang lain . Sedangkan pengurangan ketidak pastian retroaktif terdiri atas usaha-usaha untuk menjelaskan perilaku setelah perjumpaan itu sendiri. Selain itu Berger dan Calebres menyatakan bahwa ketidak pastian berhubungan dengan tujuh konsep lain yang berakar pada komunikasi dan pengembangan hubungan yaitu : output verbal, kehangatan nonverbal (seperti suara yang menyenangkan dan mencondongkan tubuh kearah depan), pencarian informasi (bertanya), pembukaan diri, resiprositas pembukaan diri, kesamaan, dan kesukaan. Tiap konsep ini bekerja sama dengan lainnya

sehingga para partisipan dapat mengurangi sebagian dari ketidakpastian mereka.

Teori pengurangan ketidakpastian berpendapat gerakan dinamis hubungan interpersonal ditahap awal mereka, teori ini digambarkan teori asli komunikasi karena mengunakan konsep yang secara khusus relevan dengan belajar prilaku komunikasi. Teori pengurangan ketidakpastian berusaha menempatkan komunikasi sebagai batu penjuru perilaku manusia. Terdapat tujuh asumsi teori ini yaitu :

1. Orang mengalami ketidakpastian dalam konteks interpersonal.
2. Ketidakpastian adalah sebuah keadaan yang tidak menyenangkan sehingga menghasilkan tekanan kognitif.
3. Ketika orang asing saling bertemu maka perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka atau untuk menambah kemampuan untuk memprediksi.
4. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui beberapa tahapan.
5. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah sarana utama bagi pengurangan ketidakpastian.
6. Jumlah dan sifat informasi yang dibagi oleh masing-masing orang dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu.
7. Adalah mungkin untuk memprediksi perilaku orang lain dalam sebuah mode hukum.

Teori pengurangan ketidak pastian adalah teori yang aksiomatik .ini berarti bahwa Barger dan Calabrese memulai dengan sekumpulan asioma (*axioms*) Sejatinya hanya terdapat 7 (tujuh) aksioma dalam teori pengurangan ketidakpastian yang dikemukakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. Namun dengan telah dilakukannya berbagai penelitian oleh beberapa ahli lain maka ketujuh aksioma tersebut mengalami penambahan.

- a. Aksioma 1 : Komunikasi verbal. Semakin tinggi jumlah komunikasi verbal yang terjadi antara interaktan komunikasi maka tingkat ketidakpastian bagi masing-masing interaktan komunikasi akan mengalami pengurangan.
- b. Aksioma 2 : Ekspresi afiliasi nonverbal. Yang termasuk dalam ekspresi afiliasi nonverbal adalah kontak mata, anggukan kepala, gesture tangan, dan jarak fisik antara interaktan komunikasi. Semakin bertambah ekspresi afiliasi nonverbal maka tingkatan ketidakpastian akan berkurang dalam situasi awal. Pengurangan tingkatan ketidakpastian dapat menyebabkan peningkatan dalam ekspresi afiliasi nonverbal.
- c. Aksioma 3 : Pencarian informasi. Tingginya tingkatan ketidakpastiaan dapat menyebabkan meningkatnya pencarian informasi perilaku. Semakin menurun tingkat ketidakpastian, maka pencarian informasi perilaku akan mengalami penurunan menyebabkan informasi sulit diperoleh.

- d. Aksioma 4 : Tingkat kedekatan isi komunikasi. Tingginya tingkat ketidakpastian dalam suatu hubungan menyebabkan berkurangnya tingkat kedekatan isi komunikasi. Semakin rendah ketidakpastian, menghasilkan tingginya tingkat kedekatan.
- e. Aksioma 5 : Timbal balik. Tingginya tingkat ketidakpastian menghasilkan tingginya timbal balik. Semakin rendah tingkatan ketidakpastian menghasilkan rendahnya timbal balik. Salah satu cara paling mudah untuk mengurangi ketidakpastian bersama adalah melalui pemberian dan penerimaan informasi yang sama pada tingkat pertukaran yang sama. Dengan berkurangnya ketidakpastian maka pertukaran informasi simetris di tingkat yang cepat tidak diperlukan.
- f. Aksioma 6 : Kesamaan. Kesamaan yang terjadi antara interaktan mengurangi ketidakpastian, sementara itu ketidaksamaan menghasilkan peningkatan ketidakpastian. Perbedaan ketidaksamaan antara interaktan akan meningkatkan ketidakpastian karena jumlah penjelasan alternative bagi perilaku juga mengalami peningkatan.
- g. Aksioma 7 : Kesukaan. Meningkatnya tingkat ketidakpastian menghasilkan penurunan dalam kesukaan, sebaliknya menurunnya ketidakpastian menghasilkan peningkatan kesukaan. Beberapa ahli teori telah menyajikan berbagai bukti yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara

kesamaan dan keinginan. Dalam pandangan Aksioma 6, kecenderungan yang dicari orang adalah kesamaan dengan orang lain dalam rangka untuk mengurangi

- h. Aksioma 8 : Jaringan bersama. Jaringan komunikasi bersama mengurangi ketidakpastian, sementara itu kurangnya berbagi jaringan dapat meningkatkan ketidakpastian. Aksioma ini didasarkan pada penelitian lanjutan yang dilakukan oleh Berger dan William B. Gudykunst pada tahun 1991.
- i. Aksioma 9 : Kepuasan komunikasi. Terdapat hubungan terbalik antara ketidakpastian dan kepuasan komunikasi. Kepuasan komunikasi didefinisikan sebagai respon afektif terhadap pencapaian tujuan dan harapan komunikasi. Aksioma ini disarankan oleh James Neuliep dan Erica Grohskopf di tahun 2000 dan merupakan sebuah aksioma yang penting karena berkaitan dengan ketidakpastian terhadap variabel hasil komunikasi tertentu.

Teori pengurangan ketidakpastian adalah teori yang aksiomatik, yaitu kebenaran yang ditarik dari penelitian sebelumnya dan akal sehat.

C. Tinjauan Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelaahan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan analisis keahlian komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPIMakassar , maka

peneliti melakukan elaborasi terhadap penelitian terdahulu yang peneliti anggap sesuai dan mewakili keseluruhan topik penelitian yang terkait sebagai berikut :

1. Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan Dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Tia Ningtias, 2016)

Penelitian ini berisi tentang Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan Dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Penelitian ini Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian deskriptif penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya dan penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik. Data-data yang disajikan menggunakan data Primer dan data sekunder melalui wawancara, Penelusuran Kepustakaan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima keefektifitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), kesetaraan (equality) analisis komunikasi interpersonal untuk menyelidiki komunikasi yang sebenarnya antara petugas pelayanan dengan pelanggan yang merupakan interaksi face to face antara dua individu atau lebih untuk saling menukar informasi dan saling mempengaruhi tingkah

laku yang dapat menimbulkan umpan balik secara langsung demi menunjang suatu tujuan.

Sesuai dengan hasil observasi lapangan bahwa komunikasi interpersonal yang telah dilakukan oleh pelayanan dan administrasi selama ini dalam menangani keluhan pelanggan masih kurang efektif dan masih perlu dibenahi. Hal ini diakibatkan dari hambatan komunikasi yang terjadi sehingga mengakibatkan petugas kesulitan dalam memberikan penjelasan terkait keluhan yang disampaikan pelanggan.

2. Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik (Anna Yulia Wulandari, 2015)

Kompetensi komunikasi layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kompetensi komunikasi layanan pelanggan pada layanan masyarakat dan menciptakan kepuasan masyarakat pada Badan Layanan Perizinan Terpadu Banjarbaru

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif, kompetensi komunikasi digambarkan melalui sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dan juga penilaian-penilaian yang ditunjukkan oleh pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi layanan pelanggan pada agen layanan perizinan terpadu Banjarbaru meliputi komponen pengetahuan, motivasi, keterampilan, dan kreativitas dari komunikator. Kompetensi komunikasi layanan pelanggan pada BP2T resmi Banjarbaru telah memenuhi Standar Operasional Layanan dan meningkatkan kepuasan layanan publik.

3. Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta (Eva Patriana, 2014)

Penelitian ini berisi tentang Komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan BAPAS dan keluarga anak pelaku pidana Di Bapas Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan obyek penelitiannya adalah Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Surakarta, digunakan untuk mencari informasi yang mendalam yang bertujuan membantu anak yang memiliki masalah dengan hukum.

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal antara Pembimbing Kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana berjalan dengan efektif karena memenuhi unsur-unsur seperti kepercayaan, keterbukaan, sikap saling mendukung, dan empati.

Sesuai dengan hasil observasi lapangan bahwa faktor yang mendukung proses tersebut di klasifikasikan menjadi dua kategori yang terdiri dari faktor internal (kemampuan komunikasi, penampilan dan sikap) dan faktor eksternal (keluarga, pemerintah, LBH). Komunikasi

interpersonal yang efektif akan menghasilkan rekomendasi yang sesuai untuk anak yang memiliki masalah hukum.

4. Komunikasi Interpersonal Pengacara Dengan Kliennya Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi Di Ramadhan Dan Rajul Law Firm Pekanbaru (Yogo Pratama Putra, 2016)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keterbukaan, empati, perilaku positif, sikap mendukung, dan kesetaraan yang dilakukan oleh pengacara dengan kliennya dalam menangani kasus korupsi. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori penetrasi sosial. Informan penelitian ini sebanyak 4 orang terdiri dari 2 pengacara dan 2 klien. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan sikap keterbukaan yaitu pengacara mau mendengarkan cerita kliennya, empati yaitu pengacara mengerti keadaan kliennya, perilaku positif yaitu pengacara berbicara dengan senyum dan ramah, sikap mendukung yaitu pengacara membantu klien saat membuat pembelaan, serta kesetaraan yaitu pengacara menciptakan kekeluargaan kepada kliennya ketika memberikan konsultasi maupun mendampingi ketika menangani kasus korupsi.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilampirkan sebagai penelitian yang relevan, yang membedakan penelitian peneliti dengan peneliti terdahulu ialah peneliti membahas analisis keahlian komunikasi interpersonal yang di gunakan, bagaimana komunikasi terjalin dan bagaimana proses komunikasi berlangsung antara pewawancara dan

pemohon paspor. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dan informan yang dituju juga merupakan salah satu pembeda dengan maksud penelitian peneliti.

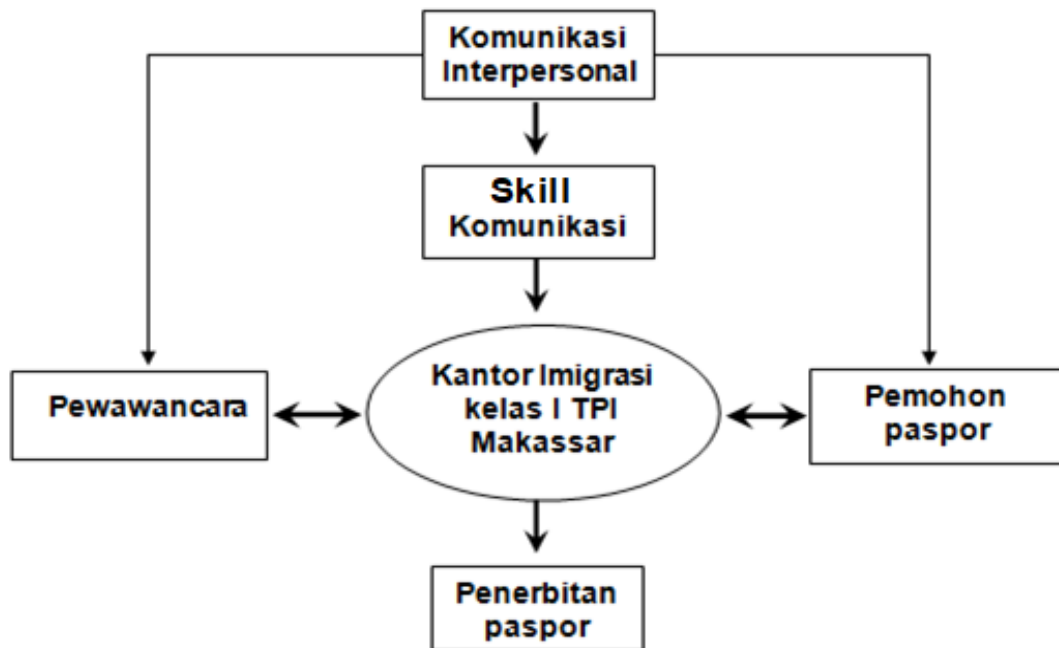
Tabel 1. Penelitian yang relevan

No	Judul	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis Komunikasi Interpersonal Bagian Pelayanan Dan Administrasi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Samarinda Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.	Tia Ningtias (2016)	Sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, teknik informan penelitian menggunakan <i>Purposive Sampling</i> dan meneliti kompetensi komunikasi interpersonal.	Membahas tentang menganalisis dan menggambarkan efektivitas komunikasi interpersonal. Teori yang digunakan informan yang dituju juga merupakan pembeda dengan peneliti.
2.	Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik	Anna Yulia Wulandari (2015)	Sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan meneliti kompetensi komunikasi interpersonal	Penelitian ini membahas tentang peningkatan layanan Customer Service BP2T Banjarbaru
3.	Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan	Eva Patriana (2014)	Sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan meneliti	proses penggalian informasi yang terjalin antara PK BAPAS Surakarta dan keluarga anak

Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta		hubungan komunikasi interpersonal	pelaku pidana berjalan dengan efektif
4. Komunikasi Interpersonal Pengacara Dengan Kliennya Dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi Di Ramadhan Dan Rajul Law Firm Pekanbaru.	Yogo Pratama Putra (2016)	Sama-sama membahas hubungan komunikasi interpersonal, dengan teori yang digunakan penetrasi sosial .	Penelitian ini membahas untuk mengetahui bagaimana keterbukaan, empati, perilaku positif, sikap mendukung, dan kesetaraan yang dilakukan oleh pengacara dengan kliennya dalam menangani kasus korupsi.

D. Kerangka Pikir

Upaya untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik, diperlukan suatu proses dan prosedur penelitian yang efektif. Untuk itu diperlukan kerangka pikir yang dapat memberikan gambaran penelitian untuk mendapatkan hasil dari masalah yang diteliti pada komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, dengan menganalisis komunikasi yang terjalin dan proses komunikasi yang berlangsung antara petugas wawancara dan pemohon paspor menjadi tujuan yang ingin dicapai dengan kerangka sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka Pikir

Dari kerangka pikir diatas dapat digambarkan bahwa dalam pelayanan pemberian paspor, terjalin komunikasi interpersonal antara petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. proses komunikasi yang berlangsung dimana Keahlian komunikasi yang dimiliki oleh pewawancara dalam mewawancarai pemohon paspor mempunyai tujuan untuk mencocokkan data pemohon dan keterangan yang diberikan pemohon sehingga hasil yang diperoleh dari wawancara menjadi acuan untuk diterbitkannya paspor yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sedangkan tipe penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Secara metodologis penelitian kualitatif cocok dengan penelitian terhadap gambaran tentang komunikasi interpersonal yang terjalin dan proses komunikasi antara petugas wawancara dan pemohon paspor Dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode interview, dan metode observasi.

Penelitian kualitatif menurut Creswell (1998) dalam Satori (2017:24) mengemukakan bahwa :

'qualitative research is an inquiry process of understanding based on distinct methodological tradition of inquiry that explore social or human problem. The researcher builds a complex, holistic picture, analyzes words, reports detailed views of informants, and conducts the study in natural setting'.

Penelitian kualitatif adalah suatu proses inquiry tentang pemahaman berdasar pada tradisi-tradisi metodologis terpisah; jelas pemeriksaan bahwa menjelajah suatu masalah sosial atau manusia. Peneliti membangun suatu kompleks, gambaran holistik, meneliti kata-kata, laporan-laporan memerinci pandangan-pandangan dari penutur asli, dan melakukan studi di suatu pengaturan alami. Kemudian dalam

Kriyantono (2009:56) mengemukakan tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data yang lebih kepada kualitas bukan kuantitas data dengan menggunakan studi kasus. Studi kasus yang dimaksud Yin (1994:21), tidak cukup jika pertanyaan studi kasus hanya menanyakan “apa” (*what*), tetapi juga “bagaimana” (*how*) dan “mengapa” (*why*). Yin menekankan penggunaan pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”, karena kedua pertanyaan tersebut dipandang sangat tepat untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang gejala yang dikaji dalam penelitian kualitatif.

Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya terbatas. Jika data yang terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Oleh karena itu, dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan jenis riset deskriptif yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2009:67).

Penelitian ini memilih pendekatan deskriptif kualitatif untuk melihat lebih dalam bagaimana mejalin komunikasi petugas wawancara dan pemohon paspor, dan bagaimana proses komunikasi yang tercipta disaat pemohon paspor berkomunikasi dengan petugas wawancara, sehingga paspor dapat diterbitkan dari keterangan hasil wawancara yang dapat di pertanggung jawabkan.

B. Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti sebagai instrument utama dalam mengungkap data dan fakta-fakta lapangan. Seperti yang diungkapkan Bogdan dan Biklen (dalam Satori., 2017:62) bahwa *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and the researcher is the key instrument*. Artinya, penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan peneliti itu adalah instrumen kunci. Maksudnya adalah peneliti sebagai alat pengumpul data utama.

Sejalan dengan itu, menurut Sugiyono (2018:223) menjelaskan bahwa Dalam penelitian instrument utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kantantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, Jalan Perintis Kemerdekaan Km.13 Kelurahan Kapasa Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Alasan peneliti memilih tempat ini karena disinilah petugas wawancara dan pemohon paspor berinteraksi menjalin komunikasi interpersonal

dengantujuan pemohon paspor dapat memperoleh dokumen perjalanan republik Indonesia untuk keberangkatannya keluar negeri.

D. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *sumber* yaitu pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer* dan *sumber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018:225).

Berdasarkan sumber data diatas, maka peneliti mengklasifikasikan sumber data ke dalam jenis data penelitian, yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang merupakan petugas wawancara dan pemohon paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, dalam penelitian ini, didapatkan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap objek penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya atau laporan yang berkenaan dengan topik penelitian ini. Data sekunder dapat diperoleh melalui studi literature dari kantor ataupun sumber lainnya seperti buku-buku teoritis, laporan, materi bimbingan teknis, arsip-arsip, peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, dan peraturan menteri yang berkaitan dengan

analisis keahlian komunikasi petugas wawancara dan pemohon paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistic dan jelas dari informan (Satori, 2017:130). Demikian juga Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2018:231) mendefinisikan wawancara sebagai

“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”.

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respon

informan, artinya informan bebas memberikan jawaban (Kriyantono, 2009:100). Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditentukan melalui observasi.

2. Observasi Nonpartisipan

Observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap suatu objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian (Satori, 2017:105). Kemudian Kriyantono (2009:110) menjelaskan bahwa observasi nonpartisipan merupakan metode observasi di mana periset hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diriset, baik kehadirannya diketahui atau tidak.

Peneliti akan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian atau lokasi penelitian untuk melihat kenyataan yang ada di tempat penelitian dengan harapan dapat menggali data lebih lengkap, sehingga lebih memahami komunikasi yang terjalin dan proses komunikasi yang tercipta antara petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

3. Dokumentasi

Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dari

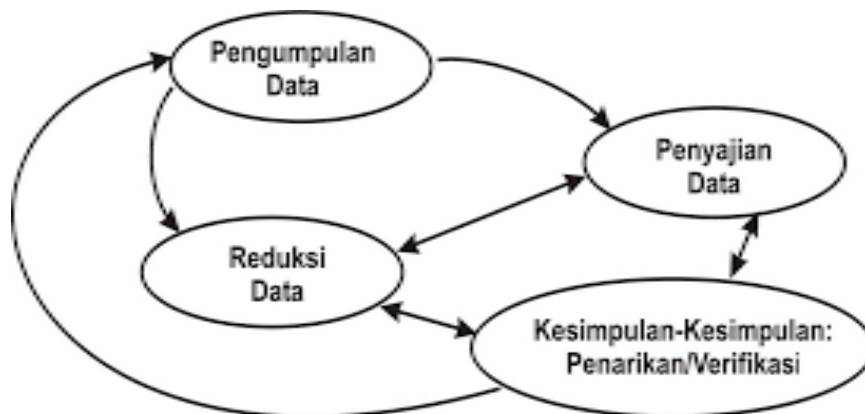
dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir (Satori, 2017:148). Studi dokumen dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara, dimana hasil observasi atau wawancara akan lebih kredibel jika didukung oleh dokumen yang terkait dengan fokus penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018:246) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :*data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 4. Komponen dalam analisis data (flow model)
 Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan antisipasi sebelum melakukan reduksi data. Selanjutnya model interaktif dalam analisis data di tunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 5. Komponen dalam analisis data (Interaktif model)

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan

keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Untuk itu, dalam proses mereduksi data, kita dapat mendiskusikan pada orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*", yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan/ Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Pengecekan Validasi Temuan

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Validitas penelitian kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data (Kriyantono, 2009:70). Adapun pengecekan validasi yang dilakukan seperti :

1. Kompetensi Subjek Riset

Artinya subjek penelitian harus kredibel, dengan menguji jawaban-jawaban pertanyaan dengan pengalaman subjek. Bagi yang tidak mempunyai pengalaman dan pengetahuan mengenai masalah penelitian, data dari subjek tersebut tidak kredibel. Dalam hal ini, peneliti akan menentukan informan yang terkait dengan analisis komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2018:273).

- a. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sehingga dalam menentukan informan, peneliti memilih

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar selaku pengambil kebijakan dan pejabat dibawahnya selaku pelaksana program kegiatan.

- b. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Selain peneliti melakukan wawancara juga melakukan observasi dan dokumentasi, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sudah benar.
- c. Triangulasi waktu yaitu perlu memperhatikan waktu, yang juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui wawancara di pagi hari pada saat informan masih dalam kondisi segar, agar dalam memberikan data yang lebih valid dan kredibel.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara (Sugiyono, 2018:275).

4. Member Check

Data itu harus diakui dan diterima kebenarannya oleh sumber informasi. Data itu juga harus dibenarkan oleh sumber atau informan lainnya. Apabila para pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Member

check dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapatkan suatu temuan atau kesimpulan (Satori, 2017:172).

H. Teknik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan penelitian secara sengaja dengan maksud peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman dan mampu memberikan informasi secara komprehensif yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Bila mana dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses informan dianggap telah selesai, dengan demikian penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah sampel, dalam hal ini jumlah sampel (informan) bisa sedikit, tetapi juga bisa banyak terutama tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dan keragaman fenomena sosial yang diteliti.

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu memahami dan sebagai pelaku dalam komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor.

I. Informan Penelitian

Penelitian ini akan menguraikan Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara Paspor dan Pemohon Paspor. Dengan demikian, yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Petugas Wawancara.
2. Pemohon Paspor.

Informan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Informan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

No	Informan	Keterangan	Jumlah (Orang)
1.	Petugas Wawancara Paspor		7
2.	Pemohon Paspor		7
Jumlah			14

J.Tahap Penelitian dan Jadwalnya

Penelitian ini melalui beberapa tahap, diantaranya : konsultasi proposal penelitian, perbaikan dan persetujuan, seminar proposal, pelaksanaan penelitian, konsultasi hasil penelitian, seminar hasil penelitian, konsultasi dan ujian tutup. adwal kerja penelitian sebagai berikut :

Tabel 3. Jadwal Kerja Penelitian

No	Kegiatan	Bulan							Ket
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Konsultasi Proposal Penelitian								
2	Perbaikan dan Persetujuan Proposal Penelitian								
3	Seminar Proposal								
4	Pelaksanaan Penelitian								
5	Konsultasi Hasil Penelitian								
6	Seminar Hasil Penelitian								
7	Konsultasi								
8	Ujian Tutup								

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Kantor Imigrasi Makassar mulai berdiri pada tahun 1948 dimana pembangunannya dilaksanakan oleh pemerintah Belanda. Setelah terbentuknya Institusi Imigrasi pada tanggal 26 Januari 1950, maka berdirilah Kantor Daerah Imigrasi (Kandim) yang terletak di Jl. Seram No.2 dan sejak tahun 1987 berganti nama menjadi Jl.Tentara Pelajar. Seiring dengan perkembangan Kota Makassar, pada tahun 1976 Kandim berubah nama menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi (Kanditjen). Memasuki era reorganisasi, pada tahun 1980 berubah menjadi Kantor Imigrasi.

Pada tanggal 19 Mei 2005, Kantor Imigrasi Makassar resmi berkantor atau tepatnya pindah dari Jl.Tentara Pelajar No.2 ke Jl. Perintis Kemerdekaan Km.13 Daya Makassar dan pada tanggal 23 Agustus 2005 diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM R.I. Bapak Hamid Awaluddin.

Perkembangan kebutuhan kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian di masing-masing unit pelaksana teknis yang dipandang tidak sesuai lagi dengan perkembangan kebutuhan keimigrasian maka dipandang perlu untuk melakukan restrukturisasi pada organisasi dan tata kerja kantor imigrasi. Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum

dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi yang telah di undangkan pada tanggal 19 Juli 2018 sebagai pengganti dari Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Didalam peraturan ini juga telah mengubah nama sebelumnya dikenal dengan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sekarang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Aktivitas keimigrasian pada Kantor Imigrasi Makassar lebih terfokus pada pelayanan seperti pemberian Paspor R.I pemberian dan perpanjangan Izin Tinggal bagi Orang Asing, hal ini dapat dilihat dari cukup tingginya intensitas kegiatan pelayanan pada Kanim Makassar. Penegakan hukum keimigrasian pada Kantor Imigrasi Makassar selama ini berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat jumlah Orang Asing yang di karantina dalam proses projustisia dan proses pemulangan kenegaranya atau dideportasi dari tahun ke tahun cukup signifikan. Semua itu tidak terlepas dari kesigapan Aparat Kantor Imigrasi Makassar dalam melaksanakan tugas-tugas keimigrasian. Sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Makassar terus diupayakan untuk peningkatan kualitas kinerja dalam mendukung tugas-tugas keimigrasian dengan demikian sistem penegakan disiplin terhadap pegawai dapat ditingkatkan guna meningkatkan kesiapan pegawai dalam melaksanakan tugas kedinasan sebagai wujud bahwa pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar siap memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara prima.

2. Letak Georafis Dan Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Kantor Imigrasi Makassar terletak pada daerah yang sangat strategis yaitu \pm 11 KM dari Bandara Internasional Hasanuddin dan berada di perbatasan kota Makassar dan Kabupaten Maros yang sangat mudah dijangkau dari berbagai penjuru dan Kabupaten yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Makassar. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar berada di jalan poros utama menuju kota Makassar tepatnya di Jalan Perintis Kemerdekaan Km.13 Kelurahan Kapasa, Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Berdasarkan kondisi wilayah yang demikian, maka Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya mempunyai posisi yang sangat strategis dalam memberikan kontribusinya terhadap Pembangunan Daerah maupun Pembangunan Nasional. Pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Makassar meliputi Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Pelayanan Paspor, pelayanan untuk Orang Asing dan Pengawasan Orang Asing yang dari tahun ke tahun terus meningkat, seiring dengan meningkatnya wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia khususnya pulau Sulawesi dan makin meningkatnya pula pelayanan jasa keimigrasian pada masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar sebagai unit pelaksana teknis sesuai Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tanggal 19 Juli 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi mempunyai 11 (sebelas) wilayah kerja

Adapun Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar meliputi : Kotamadya Makassar, Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Gowa, Kabupaten Takalar, Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Bantaeng, Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Watampone, Kabupaten Sinjai, Kabupaten Selayar.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar memiliki 1 (satu) Unit Layanan Paspur yaitu ULP Alauddin Makassar dan 2 (dua) TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) yaitu Bandara Udara Internasional Hasanuddin dan Pelabuhan Laut Soekarno Hatta.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar berdiri dan dibangun diatas tanah seluas 7.694 m² dan luas bangunan 1195 m² yang mana bangunannya terdiri dari 2 (dua) lantai :

- a. Lantai 1 dipergunakan untuk ruangan pelayanan SPRI (paspor), ruang pembayaran, customer care, serta ruangan seksi Informasi Teknholgi Keimigrasian (ITK) dan kearsipan;
- b. Lantai 2 dipergunakan untuk ruang pelayanan izin tinggal keimigrasian untuk warga Negara Asing (Intaltuskim), ruangan Kepala Kantor, ruangan Seksi Inteldak, ruangan Ketatausahaan, ruang ATK, Aula, *fitness center*, ruang menyusui, ruang rapat, dan gudang;
- c. Ruang Karantina untuk menampung orang asing yang bermasalah berada di kanan belakang gedung kantor. Saat ini ruang Karantina tidak optimal lagi unuk menampung orang asing / pengungsi sehingga diperlukan perluasan bangunan karantina secepatnya.

Sementara mushollah berada dilahan sebelah kiri gedung kantor, tepatnya di depan rumah dinas dengan nama Mushollah Al-Hijrah;

- d. Kondisi Bangunan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar setelah perluasan fisik gedung terlihat sudah memenuhi kriteria sebagai kantor pelayanan, karena ruang tunggu telah diperluas dan ditata sedemikian rupa untuk mengoptimalkan fungsi ruangan. Begitu pula ruang pelayanan WNA yang dipindahkan ke lantai 2 terlihat lebih representatif dibanding kondisi sebelumnya;
- e. Terdapat 3 (tiga) unit Rumah dinas yang juga berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Makasar dan rumah dinas Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang terletak di Jl.Malombassang;
- f. Flat / rumah susun sederhana Tahap I dengan konsep *full furnish* untuk pejabat yang bermutasi (pendatang) dengan jumlah 5 (lima) unit dan 2 (dua) unit untuk *guest house*(peruntukan tamu kantor).
- g. Flat / rumah susun sederhana Tahap II telah dilaksanakan dengan jumlah 6 (enam) unit yang terdiri atas 3 (tiga) lantai dimana pada lantai 1 adalah kantin (*food court*).
- h. Terdapat juga Unit Layanan Paspor (ULP) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang terletak di JL.Sultan Alauudin Ruko Plaza dan Town House No.16-17 Makassar, yang dimana untuk bangunannya masih berstatus sewa.

3. Sarana Pendukung Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan/tugas operasional, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar telah didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti halnya :

- a. Tersedianya perangkat komputer untuk menunjang kegiatan administrasi perkantoran;
- b. Telah mempunyai genset baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspor Alauddin Makassar untuk mem*backup* PLN apabila terjadi pemadaman;
- c. Tersedianya Air Conditioner (AC) jenis *window*, *cassette*, maupun *standing floor*;
- d. Tersedianya fasilitas internet baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspor Alauddin Makassar;
- e. Adanya kendaraan Dinas dan sarana lain yang dapat menunjang kegiatan operasional Kantor baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspor Alauddin Makassar;
- f. Tersedianya ruang menyusui / *nursery room* baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspor Alauddin Makassar;
- g. Tersedianya ruang bermain anak baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspor Alauddin Makassar;

- h. Tersedianya masjid bagi pegawai dan pemohon jasa keimigrasian baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dan mushollah pada Unit Layanan Paspur Alauddin (ULP) Makassar;
- i. Tersedianya ruang aula II pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar;
- j. Tersedianya ruang rapat baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar maupun pada Unit Layanan Paspur (ULP) Alauddin Makassar;
- k. Tersedianya *flat* / rumah susun sederhana bagi pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

4. Gambaran Umum Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Komposisi Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar berdasarkan pemegang Jabatan dengan rincian :

- ✓ Eselon III : 1 orang
- ✓ Eselon IV : 5 orang
- ✓ Eselon V : 11 orang

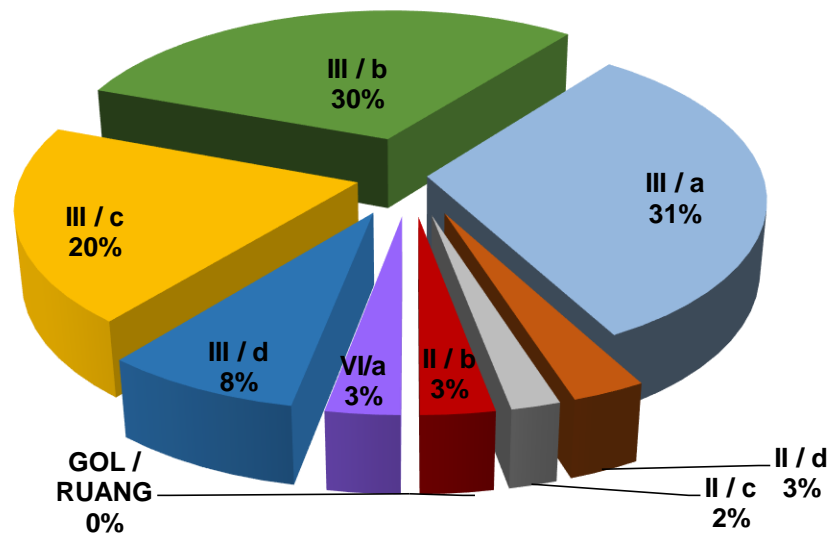
Rekapitulasi Jumlah Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar berdasarkan pangkat/golongan, jabatan, dan jenis kelamin keadaan per bulan November sebagai berikut :

NO	GOL	PANGKAT				STRUKTURAL TEKNIS		STRUKTURAL NON TEKNIS		TEKNIS NON STRUKTURAL		JFT		JFU		JUM
		A	B	C	D	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	
1.	IV	3	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
2.	III	32	30	20	8	9	3	1	1	5	1	14	7	24	25	90

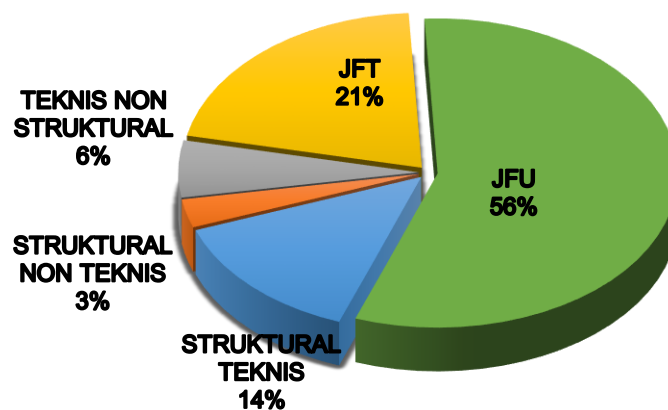
NO	GOL	PANGKAT				STRUKTURAL TEKNIS		STRUKTURAL NON TEKNIS		TEKNIS NON STRUKTURAL		JFT		JFU		JUM
		A	B	C	D	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	LK	PR	
3.	II	-	3	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	8
4.	I	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		35	33	22	11	11	3	1	2	5	1	14	7	30	27	101

Tabel, 4. SDM pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
(Sumber: LAKIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar)

Dari data diatas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



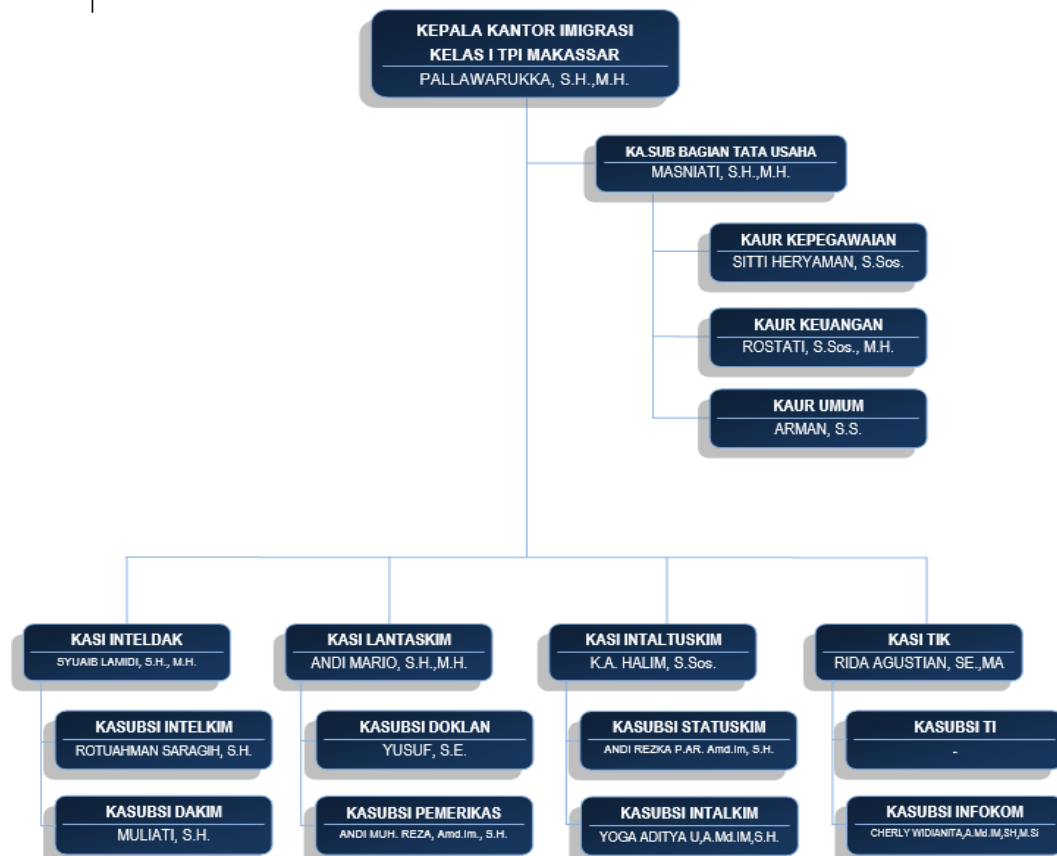
Grafik : Berdasarkan Golongan / Ruang



Grafik : Berdasarkan Pendidikan

Gambar, 6. grafik SDM pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
(Sumber: LAKIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar)

5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar



Gambar, 7. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
(sumber :laporan bulanan kantor imigrasi kelas I TPI Makassar)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.14.PR.07.04 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.03.PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor imigrasi Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar terdiri dari :

1. Sub Bagian Tata Usaha ;
2. Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian ;
3. Seksi Lalu Lintas Kemigrasian ;
4. Seksi Status Keimigrasian;
5. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

Adapun tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Makassar dapat dijelaskan sebagai berikut:

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
1.	Sub Bagian Tata Usaha	Melaksanakan urusan usaha dan rumah tangga KANIM	a. Melaksanakan urusan kepegawaian; b. Melaksanakan urusan keuangan; c. Melaksanakan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.
	1.1 Urusan Kepegawaian	Melaksanakan urusan-urusan kepegawaian di lingkungan KANIM sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
	1.1 Urusan Keuangan	Melaksanakan urusan-urusan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	
	1.2 Urusan Umum	Melaksanakan urusan surat-menyurat perlengkapan dan rumah tangga KANIM	
2	Seksi Infomasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian	Melakukan penyebaran dan pemanfaatan infomasi serta pengelolaan sarana komunikasi kemigrasian di lingkungan KANIM yang berurutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	<p>a. Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyambungan informasi dan penyebarannya untuk peyelidikan keimigrasian;</p> <p>b. Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumentasi dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.</p>
	2.1 Sub Seksi Informasi	Melakukan penyebaran dan pemanfaatan Informasi mengenai warga negara Indonesia dan orang	

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
		asing dalam rangka kerjasama tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis operasional keimigrasian.	
	2.2 Sub Seksi Komunikasi	Melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta melakukan penggunaan dan pemanfaatan sarana komunikasi.	
3	Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	Melaksanakan kegiatan keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian dilingkungan yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pemberian perizinan ddi bidang lintas batas, izin masuk/izin keluar dan fasilitas keimigrasian; b. Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali.
	3.1 Sub Seksi Lintas Batas	Melakukan urusan peristiwa dibidang lintas batas tradisional melalui wilayah	

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
		<p>perbatasan antara negararepublik indonesia dan Negara lain berdasarkan peraturan dan/atau perjanjian lintas batas yang berlaku, pemberian izin masuk/keluar dalam rangka pengaturan keluar orang melalui pelabuhan pendaratan di wilayah ngara republik Indonesia dan fasilitas keimigrasian.</p>	
	<p>3.2 Sub Seksi Perizinan Keimigrasian</p>	<p>Melakukan pemberian dokumen perjalanan izin berangkat dan izin keluar.</p>	
<p>4.</p>	<p>Seksi Status Keimigrasian</p>	<p>Melaksanakan urusan status keimigrrasian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>	<p>a. Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing, yang berada di Indonesia;</p> <p>b. Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraannya.</p>

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
	4.1 Sub Seksi Penentu Status Keimigrasian	Melakukan penyaringan, penelitian, permohonan alih status dan Izin Tinggal Keimigrasian.	
	4.2 Sub Seksi Penelaah Status Keimigrasian	Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan orang asing untuk kelengkapan permohonan kewarganegaraan.	
5	Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian	Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di lingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pemantauan terhadap pelanggan perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi dibidang pengawasan orang asing; b. Melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

NO	UNIT ORGANISASI	TUGAS	FUNGSI
	1.1 Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian	Melaksanakan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.	
	1.2 Sub Seksi Penindakan Keimigrasian	Melakukan penyidikan dan penindakan pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara dan perawatan orang asing yang belum dapat dipulangkan pemulangan dan pengusiran terhadap pelanggar keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku	

Tabel, 5. Tugas pokok kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
(sumber : LAKIP kantor imigrasi kelas I TPI Makassar)

6. Gambaran Umum Pelayanan Pemberian Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Imigrasi TPI Makassar

Pelaksanaan pelayanan pemberian paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang berada didaya dan pelayanan pemberian paspor di Unit Layanan Paspor (ULP) Alaudin sepanjang Tahun 2018 sebagai berikut :

NO	TAHUN 2018	PASPOR 48	PASPOR 24	DITOLAK/ AJP WAWANCARA
1	JANUARI	8124	8	28
2	FEBRUARI	6461	10	48
3	MARET	7086	12	50
4	APRIL	5542	8	42
5	MEI	3939	2	39
6	JUNI	1926	21	13
7	JULI	4727	2	42
8	AGUSTUS	4132	55	53
9	SEPTEMBER	4705	11	48
10	OKTOBER	5629	30	41
11	NOVEMBER	6086	18	47
12	DESEMBER	5920	21	45
	JUMLAH	64.277	135	420

Tabel. 6, Jumlah paspor Tahun 2018
(sumber :laporan bulanan kantor imigrasi kelas I TPI Makassar)

Dari data jumlah paspor pada tabel diatas sepanjang tahun 2018 adalah penggabungan dua tempat pelayanan paspor yaitu pelayanan dikantor imigrasi yang berada didaya dan pemberian paspor di unit layanan paspr (ulp) yang berada di alaudin.

B. Hasil Penelitian

1. Proses Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Dari hasil observasi dan penelitian selama peneliti berada di lokasi dapat di gambarkan bahwan proses pengurusan paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yaitu mulai dari tahapan registrasi antrian online melalui aplikasi yang ada dihandphon anroid masing-masing pemohon, atau di website kantor imigrasi makassar. pada proses ini pemohon paspor mendaftarkan dirinya untuk memperoleh jadwal kedatangannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, selanjutnya yaitu pengecekan kelengkapan persyaratan oleh petugas coustemer service dengan memeriksa kelengkapan persyaratan seperti yang tertera pada pasal 4 peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor 8 tahun 2014 mengenai syarat permohonan paspor di antaranya Kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte lahir/ ijazah/ Buku nikah atau surat baptis. petugas coustemer servis selanjutnya akan memberikan antrian untuk foto dan wawancara paspor, pada tahapan ini pemohon paspor akan di mintai keterangan dan petugas wawancara akan mencocokkannya dengan data-data pemohon yang selanjutnya kan dilakukan foto dan sidik jari kemudian diberikan resi pembayaran paspor yang didalamnya juga terdapat jadwal pengambilan paspor yaitu 3 (tiga) hari setelah dilakukannya pembayaran di bank persepsi, paspor dapat diserahkan kepada pemohon paspor.

2. Karakteristik Informan

Sebelum peneliti mengemukakan hasil penelitian, terlebih dahulu akan dikemukakan karakteristik informan yang dipilih untuk menjelaskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*Indepth Interview*) untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan narasumber disertai pedoman wawancara untuk menjadi patokan peneliti.

Dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan dengan pertimbangan bahwa pihak-pihak yang dipilih sebagai informan adalah orang-orang yang mengetahui dan memahami permasalahan yang sedang diteliti sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini akan diperoleh dengan jelas. Berdasarkan riset yang dilakukan peneliti, maka informan yang dipilih dapat dilihat dalam tabel berikut :

No.	NAMA INFORMAN	UMUR	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Nur Aisyiyah, A.Md.Kom.	30 Tahun	JFT / Petugas Wawancara	D3
2	Nurul Hasna, SH	32 Tahun	JFT/ Petugas Wawancara	S1
3	Espa Birro Allo, S.E.	34 Tahun	JFU / Petugas Wawancara	S1
4	Achmad Faisal Hamid, S.H.	29 Tahun	JFU / Petugas Wawancara	S1

5	Fitri Apriani Lisna Handani, A.Md.Im., S.H., M.A.P.	33 Tahun	JFT / Petugas Wawancara	S2
6	Fadliastuti Rafi, S.S.	35 Tahun	JFU / Petugas Wawancara	S1
7	Junaidi Santalia, S.H.	40 Tahun	JFU / Petugas Wawancara	S1

Tabel. 7, Informan petugas wawancara Imigrasi Makassar

Dari tabel diatas adalah daftar informan dari pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar yang peneliti telah mewawancarai dan diperoleh data bahwa kesehariannya bertugas sebagai pewawancara paspor yang menentukan disetujuinya atau ditunda permohonan paspor pemohon.

Peneliti juga telah memilih informan dari pemohon paspor dari hasil observasi dipilih berdasarkan jenis permohonan paspornya dan berdasarkan tujuan keberangkatannya keluar negeri, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

No.	Nama pemohon paspor	Umur/ jenis kelamin P/L	Pendidikan	Jenis permohonan paspor	Negara Tujuan
1	Ardi Ansah Amir	24 Tahun/ P	Sma	Permonan pertama kali	Pelaut
2	Herman Ilham	25 Tahun/ L	Sma	Permonan pertama kali	Singapura/ Wisata
3	Taufik Syahban Muis	38 Tahun/ L	S2	Permohonan Penggantian Habis Berlaku	Persiapan Liburan
4	Endang Sutia Lisnawati	23 Tahun/ P	Sma	Permonan pertama kali	Malaysia/ Kunjungan

5	Nadir Makmur Jadbar	57 Tahun/ L	--	Permohonan Penggantian Karena Hilang	Antar Istrinya berobat di Malaysia
6	Gunawan	34 Tahun/ L	S1	Permohonan Pertama Kali	Malaysia/ Kunjungan
7	Montoha	43 Tahun/ L	Smp	Duplikasi	Malaysia/ kerja

Tabel. 8, Informan pemohon paspor

Data informasi diatas merupakan data yang peneliti diperoleh dari hasil observasi lapangan dimana mereka terlibat dalam interaksi komunikasi interpersonal saat dilakukannya wawancara paspor, dan dari hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari setiap informan melalui wawancara mendalam beranjak dari dua rumusan masalah yang merupakan target dari hasil penelitian peneliti yakni sebagai berikut :

a. Jaringan Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara Dan Pemohon Paspor Dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Dalam pengurusan paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, tentunya pemohon paspor tidak terlepas dari interaksi komunikasi interpersonal dengan petugas wawancara secara langsung dimana melibatkan pesan verbal dan no-verbal dalam menjalin komunikasi yang mempengaruhi mereka yang menjadi target atau sasaran agar dapat menghasilkan pemahaman bersama dalam mencapai tujuan sesuai dengan yang diinginkan atau yang diharapkan, pewawancara paspor dapat memperoleh informasi dari hasil wawancara dan pemohon paspor

mempunyai keinginan mendapatkan paspor untuk keberangkatannya keluar negeri. Masing-masing informan yang ditentukan oleh peneliti sesuai dengan judul penelitian dari rumusan masalah pertama yakni bagaimana menjalin komunikasi interpersonal petugas wawancara dengan pemohon paspor ketika mereka berinteraksi di ruang wawancara paspor di kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebagai berikut:

1. Menjalinkan Komunikasi Secara Langsung

Proses pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar diawali dengan registrasi antrian online dan datang langsung ke kantor Imigrasi sesuai jadwal yang ditentukan dengan membawa berkas persyaratan paspor. Kelengkapan berkas persyaratan akan diperiksa oleh petugas *customer service* dan selanjutnya mendapatkan antrian untuk wawancara dan foto paspor. Proses pertemuan pemohon paspor dan petugas wawancara diawali ketika pewawancara menekan tombol pemanggilan antrian yang pertama pemohon paspor dipanggil ke ruang wawancara dan dimulainya interaksi komunikasi untuk membangun sebuah hubungan secara interpersonal, bahwa wawancara paspor dilakukan secara langsung atau saling berhadapan (tatap muka) dengan maksud petugas wawancara dapat memperoleh informasi dan mengenali secara langsung pemohon paspor. Komunikasi interpersonal dilakukan dengan jarak dekat antara pemohon paspor dan petugas wawancara hanya dibatasi oleh meja wawancara, jadi ketika pewawancara menyampaikan pesan dengan mudah pemohon paspor menerima pesan tersebut sehingga

pertukaran informasi masing-masing dapat memahaminya apa yang ingin disampaikan pewawancara ketika mulai menjalin hubungan komunikasi dengan pemohon paspor dengan cepat dapat direspon, wawancara langsung dan kedekatan jarak antara pemohon paspor dan petugas wawancara dapat dilihat dari gambar berikut ini yang berada pada posisi meja wawancara 1.



Gambar 8. Wawancara meja 1

Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Nur Aisyiah yang bertugas sebagai pewawancara paspor dengan posisinya di meja 1 yang menjadi informan yang pertama peneliti, dalam melayani masyarakat yang bermohon paspor di kantor Imigrasi Makassar, Ibu Nur Aisyiah melayani pemohon paspor berdasarkan nomor antrian pemohon yang telah diperoleh dari loket customer service, kemudian akan diperiksa kelengkapan

berkas dan keabsahan dokumennya dengan cara mencocokkan dokumen asli pemohon dan keterangan pemohon paspor, seperti yang di ungkapkan Ibu Nur Aisyiyah:

“pemohon paspor dipanggil keruangan wawancara berdasarkan antrian yang dimiliki masing-masing pemohon, kemudian disapa dengan ramah dan mempersilakannya duduk, menanyakan namanya sambil memeriksa kelengkapan persyaratan dan jenis permohonan paspornya apakah sudah memiliki paspor atau ini yang pertama kalinya. Jarak antara saya dengan pemohon paspor itu hanya dibatasi oleh meja wawancara sehingga pada saat saya berbicara suara saya dapat didengar jelas oleh pemohon paspor”.

Pernyataan tersebut diatas didukung oleh informan kedua peneliti yaitu Ardi Ansa Amir asal kabupaten selayar bermohon paspor yang pertama kalinya untuk keperluan berlayar dan menjadi pengalaman pertamanya berurusan dengan petugas Imigrasi yang kemudian peneliti mewawancarai setelah keluar dari ruangan foto dan ia mengatakan bahwa:

“ Saya masuk diruangan wawancara dan foto paspor ketika nomor antrian saya dipanggil dan antrian saya berada di petugas wawancara meja 1, setelah saya diruangan wawancara, saya dipersilahkan duduk oleh petugas wawancara dengan ramah menanyakan nama saya, yang dia sesuaikan dengan data yang saya berikan, semua pertanyaan petugas wawancara saya dapat dengar dengan jelas, karena jarak saya tidak begitu jauh.

Informasi yang akurat dapat diperoleh petugas wawancara karena bertemu langsung dengan pemohon paspor, begitu juga dengan pemohon paspor dapat langsung mengenali pewawancara sehingga proses perkenalan dan pertukaran informasi dengan mudah dapat terjalin.

2. Menjalin komunikasi interpersonal dengan sikap ramah

Implementasi dari pelayanan publik dicerminkan bagaimana aparatur pemerintah bersikap dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat seperti bagaimana dia bersikap, bentuk perhatiannya, dan bagaimana pelaksanaan pelayanannya dengan mengedepankan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Hal ini juga di tunjukkan oleh petugas wawancara paspor dikantor Imigrasi Makassar sebagai pelayan masyarakat harus bersikap ramah dalam menjalin hubungan dengan pemohon paspor, keremahan tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 9. Wawancara meja 2

Seperti yang dikemukakan informan ketiga peneliti ibu Nurul Hasna yang bertugas sebagai pewawancara paspor dengan posisi meja 2 sebagai berikut:

“Wawancara paspor itu berada pada seksi lantaskim yang tugasnya melayani pemohon paspor dan wawancara merupakan bagian dari pelayanan kepada masyarakat yang ingin memperoleh paspor, jadi saat melayani kita harus bersikap ramah kepada pemohon paspor, meyapa dengan tersejurn dan mempersilahkan duduk baru memulai wawancara. Dengan bersikap ramah sama pemohon paspor maka saat kita memulai pertanyaan mereka juga terbuka dalam memberikan jawaban, apa yang kita Tanya dengan cepat dapat dijawab.”

Pernyataan diatas dibenarkan oleh informan ke empat pemohon paspor bapak Hermawan Ilham, asal kota Makassar datang kekantor Imigrasi Makassar bermohon paspor yang peratama kalinya dengan tujuan wisata ke Singapura, mengatakan bahwa dirinya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Imigrasi Makassar dia mengatakan bahwa:

“saya sangat terbantu dengan petugas Imigrasi, didepan itu ada petugas duta informasi yang mengarahkan saya, petugas wawancara juga ramah dan penuh kebijaksanaan, waktu petugas wawancara meminta berkas kelengkapan persyaratan paspor saya, saya tidak membawa berkas asli kartu keluarga hanya membawa *copy-an* yang sudah dilegalisir, tetapi pewawancaranya kasi kebijaksanaan nanti ditunjukkan saat pengambilan paspor, saya dilayani dengan ramah, pertanyaan juga mengenai tujuan saya keluar negeri.

Kelengkapan persyaratan paspor selain salinannya juga harus di perlihatkan berkas aslinya untuk meyakikan petugas wawancara bahwa berkas persyaratan yang diajukan benar-benar asli, namun pewawancara memberikan kebijaksanaan agar pemohon paspor dapat memperlihatkan aslinya pada saat pengambilan paspornya. Bahwa kebijakan yang diberikan petugas wawancara merupakan bagian dari keramahan petugas karena memudahkan permohonan paspor pemohon.

3. Menjalini Komunikasi Dengan Penuh Keakraban Dan Sikap Saling Terbuka.

Dalam membangun sebuah hubungan komunikasi interpersonal tentu saja harus dibangun lebih mendalam agar hubungan antara pewawancara dan pemohon paspor tidak hanya saling mengenal dari luar saja seperti pemohon paspor mengenal pewawancara dari melihat dan membaca papan nama yang tertera pada tanda pengenal petugas wawancara, atau pewawancara mengenal pemohon paspor dari data-data yang diberikan oleh pemohon paspor, tetapi hubungan keduanya harus lebih didalami saling membuka diri untuk memudahkan bertukarnya informasi sehingga dengan demikian keakraban akan tercipta, dan proses komunikasi tanya jawab dalam berlangsungnya wawancara paspor akan berjalan dengan lancar. Hal ini yang dilakukan oleh informan ke lima peneliti, petugas wawancara bapak Achmad Faisal Hamid yang berada di meja wawancara 4 mengatakan:

“untuk memudahkan memperoleh keterangan atas pertanyaan dari jawaban yang diberikan oleh pemohon paspor saat diwawancarai kita harus sok akrab dengan pemohon paspor, misalnya menanyakan dimana tempat tinggalnya, dan apabila kita memiliki kenalan yang sealamat dengan pemohon paspor biasanya keakraban akan langsung tercipta, atau menanyakan hobbinya dan apabila kita memiliki hobbi yang sama itu juga memudahkan dan melancarkan berkomunikasi kita dengan pemohon paspor yang selanjutnya baru kita masuk pada pertanyaan inti wawancara paspor”.

Keakraban dalam berkomunikasi juga bisa tercipta apabila hubungan antara pemohon paspor dan pewawancara sudah pernah terjalin sebelumnya seperti pada pemohon yang melakukan permohonan

pengantian paspor, biasanya pada pemohon penggantian paspor lebih mudah dalam berkomunikasi interpersonal saat bertemu dengan pewawancara, karena pemohon paspor sudah memiliki pengalaman berkomunikasi dengan pewawancara saat pengurusan paspor pertama kalinya dari pengalaman itu menjadikan pemohon paspor tidak canggung lagi dalam berkomunikasi interpersonal dengan petugas wawancara dapat dilihat dari gambar dibawah ini pemohon paspor penggantian dengan santai saat dilakukan sidik jari oleh petugas foto paspor.



Gambar 10. Foto paspor meja 2

Seperti yang di ungkapkan informan ke enam peneliti, bapak Taufik Syahban Muis, datang dikantor Imigrasi Makassar bersama dengan keluarganya bermohon pengantian paspor karena paspor lamanya sudah habis masa berlakunya. Bapak Taufik Syahban Muis mengatakan:

“Pengurusan paspor saya ini yang kedua kalinya, saya diwawancarai petugas Imigrasi itu sudah biasa, menjawab pertanyaan juga lancar

dan hanya sebentar, setelah memberikan berkas saya dan pewawancara memeriksanya, langsung mengatakan, kita mau kemana lagi ini pak penggantian paspornya, saya menjawab persiapan liburan sama keluarga, persyaratan paspor juga tidak ribet karena informasi mudah diakses dan hanya membawa E-Ktp dan paspor lama”.

Untuk penggantian paspor memang lebih mudah karena persyaratan penggantian paspor habis berlaku, cukup dengan E-KTP dan paspor lama saja, petugas wawancara paspor juga melihat *history* atau rekam perjalanan bepergian keluar negeri berupa cap dan visa Negara tujuan yang diterapkan dalam paspor yang kemudian memudahkan mengenali pemegang paspor dari data-data dipaspor lama, sehingga wawancara tidak berlangsung lama dan tidak dilakukan pendalaman karena informasi pemohon paspor sudah diketahui.

Lain halnya dengan pemohon yang baru pertamakalinya bermohon paspor biasanya ketika bertemu dengan pewawancara paspor cenderung canggung dan kaku seperti yang dialami informan ke tujuh ibu Endang Sutia Lisnawati asal karawang jawa barat, jauh-jauh datang dikantor Imigrasi Makassar bermohon paspor dengan tujuan ke Malaysia, Endang Sutia Lisnawati mengatakan:

“saya sedikit gugup saat ketemu dengan pewawancara paspor, karena ini baru pengalaman pertama saya berurusan dengan petugas Imigrasi, pewawancara menanyakan keluarga yang dituju di Malaysia, dan meminta surat jaminan dari keluarga saya disana karena saya belum bisa memperlihatkan sehingga pewawancara paspor menunda permohonan paspor saya, sampai saya bisa melengkapi persyaratan yang diminta pewawancara.

Pemohon paspor yang pertamakalinya bermohon cenderung bersikap canggung tidak menunjukkan kebebasan berkomunikasi dengan petugas wawancara, biasanya pemohon seperti ini telah diduga oleh pewawancara paspor akan bepergian keluar negeri tidak sesuai dengan peruntukannya, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini pemohon paspor akan kemalaysia berkunjung kekeluarganya yang dialami pertanyaan oleh pewawancara paspor



Gambar 11. Wawancara meja 4

Seperti yang tampak pada gambar diatas pemoho paspor dimintai kejelasan tentang tujuannya keluar negeri, bahwa pewawancara paspor memiliki kewenangan menyetujui dan menunda perhomonan paspor pemohon, apabila pemohon memberikan keterangan yang diragukan kebenarannya dan kejelasan orang yang dikunjungi dinegara tujuan,

sehingga pewawancara harus menunda permohonan sampai pemohon bisa melengkapi berkas pendukung yang diminta pewawancara, persyaratan tambahan yang diminta oleh petugas wawancara paspor, seperti surat pernyataan keluarga yang dikunjungi diluar negeri menyanggupi dan bertanggungjawab atas keberadaan pemohon paspor selama berada diluar negeri sehingga pewawancara betul-betul yakin bahwa pemohon paspor hanya bertujuan mengunjungi keluarganya di Malaysia.

b. Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Dalam Mewawancari Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

penerbitan paspor dikantor kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar melalui verifikasi wawancara paspor, dimana pewawancara diberikan kewenangan untuk menyetujui dan menolak permohona paspor pemohon. Permohonan paspor pemohon dapat diterbitkan apabila memenuhi unsur formil dan materil yaitu petugas wawancara akan memberikan persetujuan apabila persyaratan paspor pemohon telah dinyatakan lengkap dan keterangan dari jawaban pemohon paspor saat diwawancarai meyakinkan petugas wawancara, karena ada beberapa pemohon paspor yang harus ditolak oleh petugas wawancara seperti tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan, memberikan keterangan yang tidak benar, masuk dalam daftar cekal, dan diduga akan meyalagunakan paspor seperti bekerja sebagai TKI Nonperosedural. Dari uraian diatas dan observasi dilapangan bahwa wawancara paspor dikakukan sebagai berikut:

1. Tahapan Proses Komunikasi Interpersonal Saat Berlangsungnya Wawancara Paspor

Wawancara paspor dilakukan secara langsung atau tatap muka dimana petugas wawancara lebih dominan pada posisi bertanya dan pemohon paspor pada posisi menjawab, sehingga memudahkan membangun komunikasi interpersonal diawali oleh proses pengenalan dan pertukaran informasi atas keduanya dan dilanjutkan dengan pendalaman informasi yang bertujuan untuk mengetahui maksud pemohon paspor mempergunakan dokumen Negara ini untuk bepergian keluar negeri, ini dapat diketahui dari tahapan dan peroses komunikasi saat berlangsungnya wawancara paspor, hal diatas dipertegas oleh informan ke depalapan peneliti ibu Esva Birro allo sebagai petugas wawancara paspor dengan posisi meja 3, meyakini sebagai berikut:

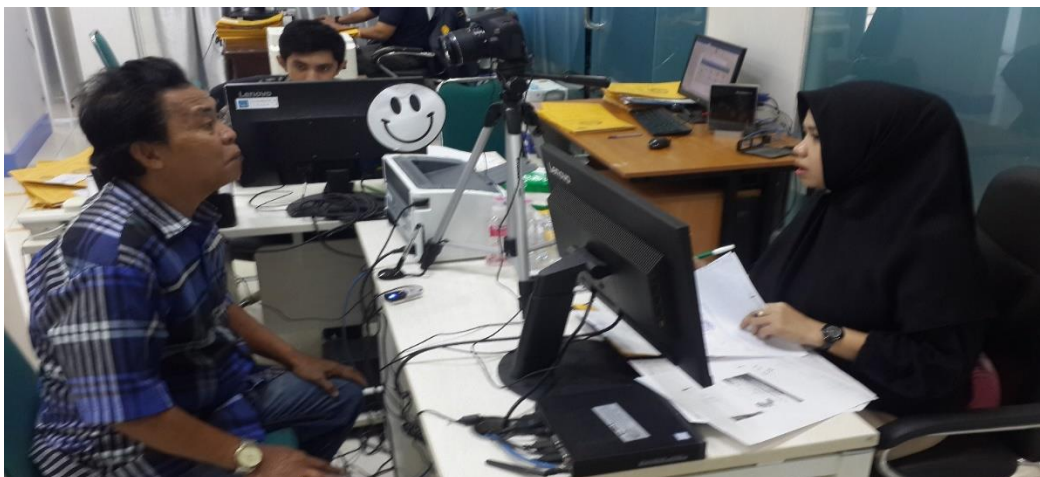
“yang sering ditanyakan saat mewawancarai pemohon paspor itu yang pertama menanyakan kembali namanya untuk mencocokkan data-data yang pemohon paspor berikan, menanyakan apakah pernah memiliki paspor atau ini permohonan yang pertama kalinya, negara mana yang dituju dan tujuannya keluar negeri, menanyakan pekerjaannya karena kalau sudah memiliki pekerjaan tetap pada saat keluar negeri dapat dipastikan tidak akan bekerja, sebenarnya pertanyaan itu bisa berkembang tergantung apa yang ingin didalami untuk mengetahui dan mengenali pemohon paspor”.

Hal ini yang dirasakan oleh informan kesembilan peneliti bapak Nadir makmur Jadbar asal kota Makassar datang dikantor Imigrasi Makassar bermohon paspor penggantian karena kehilangan paspor lama, bapak Nadir makmur Jadbar mengatakan:

“saya agak lama diwawancarai oleh petugas wawancara, menyangkut kehilangan paspor saya, pewawancara menanyakan

paspor lama saya hilang dimana, terus saya jawab paspor saya tercecer dirumah dan waktu rencana lagi keluar negeri saya mencari kemana-mana tapi tidak ketemu, pewawancara juga menanyakan dulu paspornya dipake kenegara mana saja, dan kalau di berikan paspor baru apakah bersedia untuk menjaganya. Sebenarnya banyak yang pewawancara tanyakan, tetapi kira-kira begitulah intinya”.

Pemohonan paspor penggantian didalami pertanyaan oleh petugas wawancara seperti yang tampak pada gambar dibawah ini, bahwa informasi tentang hilangnya paspor sangat penting diketahui oleh pewawancara dimana penyebabnya dikarenakan karena disengaja dengan berbagai maksud atau karena kelalaian pemohon atau karena bencana alam yang menyebabkan dokumen Negara ini hilang, alasan dari keterangan pemohon ini mempengaruhi keputusan pewawancara dalam mengambil keputusan disetujui atau ditolak permohonan pemohon.



Gambar 12. Wawancara meja 6

Beda halnya dengan pemohon paspor yang sudah saling mengenal dengan petugas wawancara apakah itu saling kenal dengan hubungan pertemanan atau hubungan kekerabatan proses komunikasi interpersonal berlangsung cepat karena keduanya sudah saling mengenal, namun dari

kelengkapan berkas pemohon tetap harus dilengkapi dan diperlihatkan aslinya seperti yang diungkapkan informan ke sepuluh peneliti bapak gunawan bermohon paspor yang pertama kalinya dengan tujuan Malaysia untuk wisata, bapak gunawan mengatakan sebagai berikut:

“saya mengenal petugas wawancara dari teman sekolah saya, waktu diwawancarai bisa dibilang tidak lama, hanya menanyakan negara yang saya tuju dan berapa lama saya disana. petugas wawancara tetap memeriksa kelengkapan berkas saya, seperti kartu keluarga saya harus kembali saya susulkan karena tandatangan kartu keluarga saya tidak jelas jadi pewawancara meminta untuk diprint ulang dicatat sipil dan diperlihatkan kembali saat pengambilan paspor”.

Antara pemohon dan petugas wawancara yang sudah saling mengenal tentu saja ada kemudahan dalam menjalin komunikasi interpersonal proses perkenalan tidak lagi dilakukan karena keduanya sudah saling mengetahui sehingga ada kebebasan dalam berkomunikasi interpersonal antara keduanya namun tetap diperlakukan sama dari segi alur dan proses wawancara paspor pemohon seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 13. Wawancara meja 4

Adanya kemudahan berkomunikasi secara interpersonal apabila pemohon paspor dan pewawancara sudah saling mengenal, seperti yang ditambahkan ibu Esva Birro Allo sebagai berikut :

“kalau mewawancarai pemohon paspor yang sudah kita kenal sebelumnya, tidak perlu lagi pendalaman untuk saling mengenal karena kita sudah mengetahui profil pemohon paspor, kita juga tetap memperlakukan sama, misalnya harus memiliki antrian, berkas persyaratan harus lengkap, tetap menanyakan tujuan negaranya”.

Dari uraian diatas menggambarkan bahwa proses komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor saat diwawancarai bisa perosesnya cepat dan bisa perosesnya lama tergantung dari tahapan pertanyaan dan kedekatan jalinan komunikasi juga ikut mempengaruhinya.

2. Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara.

Wawancara paspor dikantor Imigrasi kelas I TPI Makassar saat berlangsungnya wawancara melibatkan interaksi komunikasi verbal dan nonverbal dimana pewawancara mempunyai peranan sangat penting karena memiliki kewenangan menyetujui dan menolak permohonan paspor pemohon, karena hanya pemohon yang memenuhi syarat yang bisa diterbitkan paspornya, seperti kelengkapan persyaratan, keterangan yang diberikan pemohon paspor meyakinkan pewawancara, kejelasan maksud dan tujuan pemohon paspor keluar negeri merupakan acuan pewawancara memberikan persetujuannya dalam penerbitan paspor pemohon, seperti


yang dijelaskan oleh informan ke sebelas peneliti Ibu Fitri Apriani Lisna Handani, petugas wawancara dengan posisi meja 5 menjelaskan bahwa:

“untuk mengetahui lebih jauh pemohon paspor saat diwawancarai yang harus dilakukan pertama melihat profil datanya dari berkas persyaratan yang diajukan, dalam berkas pemohon seperti kartu keluarga tertera tingkat pendidikan dan pekerjaan, disitulah kita menarik kesimpulan awal, bahwa pemohon yang sudah memiliki pekerjaan tetap apabila keluar negeri tidak akan bekerja, dari tingkat pendidikan juga merupakan pendukung bahwa apabila pemohon keluar negeri tidak akan tersesat atau mengalami kendala karena sudah memiliki pengetahuan, Negara yang dituju juga menjadi pertimbangan, bahwa apabila negara tujuan membutuhkan visa biasanya sesuai dengan peruntukannya diberikan paspor, tetapi yang menjadi perhatian petugas wawancara juga Negara yang bebas visa, karena pemohon paspor bisa bepergian tanpa harus ke kedutaan Negara tujuan cukup dengan paspor sudah bisa berangkat dengan berbagai maksud, disamping itu kita juga bisa melihat dari gestur pemohon, bagaimana penampilannya seperti dari pakaian yang ia gunakan, dari semua itu kita sudah bisa menyimpulkan mana pemohon yang layak diberikan paspor dan mana pemohon yang diduga akan menyalagunakan paspor.

Pejelasan diatas berkaitan dengan informan ke duabelas peneliti yaitu bapak Montoha dari kabupaten sinjai, permohonannya ditolak oleh pewawancara paspor, karena ketahuan memberikan keterangan tidak benar yang diduga akan bekerja di Malaysia dan telah memiliki paspor lama, berikut pengakuan bapak Montoha sebagai berikut:

“permohonan paspor saya ditolak oleh petugas wawancara, mereka curiga kalau saya akan bekerja dimalaysia, memang saya sudah memiliki paspor lama, tetapi saat ditanya oleh petugas wawancara kubilang ini permohonan paspor saya yang pertama kalinya, saya juga memberikan data yang berbeda dengan yang sebenarnya, tetapi setelah saya foto dan sidik jari muncul paspor lama saya dilayar komputer petugas wawancara yang saya buat dulu di KBRI Tawao saat berkerja dimalaysia, pahal saya sudah rubah tahun lahir saya tetapi tetap saja duplikasi”.

Keterangan yang diberikan oleh pemohon paspor yang pengakuannya baru bermohon paspor ini diketahui oleh pewawancara dari aplikasi paspor dengan munculnya data lama yang menyebabkan duplikasi data pada dadat base Imigrasi seperti pada gambar dibawah ini:

DAFTAR ANTRIAN	CARI PERMOHONAN	CARI PASPOR	LOGOUT
INFORMASI DUPLIKASI			
Kantor Imigrasi	PEMOHON 124 - MAKASSAR	DUPLIKASI 610 - KBRI TAWAO	
Alur Kerja	Wawancara OSS	Serahkan Paspor	
No. Permohonan	1241000000524009	610100000054230	
Tgl. Permohonan	26-04-2019	23-10-2016	
Jenis Permohonan	BARU - PASPOR	Penggantian - Habis Berlaku	
Jenis Paspor	BIASA	24H Perorangan	
No. Paspor	48H PERORANGAN	AT704025	
Nama di Paspor	MONTOHA	MUNTOHA BIN	
Nama Lengkap	MONTOHA	MUKTADIN	
Nama Lain	MONTOHA	MUNTOHA BIN	
Kelamin	LAKI-LAKI	MUKTADIN	
Email		Laki-laki	
Tinggi	160	170	
Tempat Lahir	LAMONGAN	LAMONGAN	
Tgl.Lahir	24-07-1977	24-07-1975	
Pekerjaan	LAINNYA	Buruh	
Status Sipil	KAWIN	Kawin	
No. Identitas	7307082407770001	AR340750	
Alamat	DUSUN BATANG	FELDA PLANTATIONS SDN BHD PETI SURAT NO.31, 91150	
Telepon		0	
Foto			

Gambar 14. Penolakan karna dupliksai

Informan ke tiga belas Ibu Fadliastuti Rafi sebagai petugas wawancara dengan posisi meja 6 menceritakan pengalamannya mewawancarai pemohon paspor bukan orang Indonesia tetapi ingin memperoleh paspor Indonesia, Ibu Fadliastuti Rafi mengatakan :

“saya pernah mewawancarai pemohon pemohon paspor yang ternyata diketahui warga Negara Afganistan, jadi awalnya saya curiga dari wajahnya mirip orang arab, terus saya cek berkasnya

semuanya baru kecuali ijazah SDnya, ketika saya memulai mewawacarainya logat bahasanya agak sedikit mengganjal pikiran saya, seperti bukan orang Makassar tapi dari KTPnya dan ijazahnya diterbitkan di Makassar, saya mendalami wawancara dengan menanyakan keluarganya yang ada di kartu keluarga, menanyakan pekerjaan seharusnya dan pada saat memberikan jawaban agak terbata-bata sehingga saya menduga bahwa keterangan yang ia berikan tidak benar, karena pemohon paspor ini saya ragukan bahwa bukan warga Negara Indonesia sehingga saya limpahkan kesaksi Intelidakim untuk diperiksa lebih lanjut.



sanovra/tribuntimur.com

Petugas Imigrasi kelas I Makassar menunjukkan surat bukti milik imigran asal Afganistan, Sayeed Zabi Afzali (22) yang melakukan pemalsuan E-KTP, Kartu Keluarga, Ijazah untuk mengurus passport di kantor Imigrasi kelas I Makassar, Jl Perintis Kemerdekaan 13, Jumat (27/4/2018). Penemuan ini sewaktu imigran tersebut hendak mengurus passport di kantor Imigrasi pada hari Kamis (26/4/2018) dengan tujuan kenegara Australia.

Gambar 15. Orang asing bermohon paspor Indonesia (sumber : Tribun Makassar.com)

Dari penjelasan diatas bahwa kepekaan petugas wawancara dalam menganalisa pemohon sangat penting dimana pemberian paspor hanya diperuntukkan bagi warga Negara Indonesia, karena paspor itu sendiri adalah dokumen yang memuat identitas dan menunjukkan kebangsaan seseorang. Keanekaragaman kepentingan dan tujuan masyarakat yang ingin bepergian keluar negeri tentu saja membuat petugas wawancara

paspor lebih meningkatkan kewaspadaan dan prinsip kehati-hatian terhadap pemohon paspor tidak cukup dengan syarat formil untuk mendapatkan paspor namun petugas wawancara juga harus memiliki ketelitian dan kemampuan untuk meverifikasi dokumen yang dilampirkan oleh pemohon paspor. Diperlukan juga teknik wawancara yang baik dan benar sehingga petugas dapat mengetahui maksud dan tujuan dari pemohon yang mengajukan paspor.

Seperti yang dijelas oleh bapak Junaidi Santalia petugas wawancara dengan posisi meja 7 dan menjadi infroman ke empat belas peneliti, bahwa:

“untuk upaya pecegahan dan perlindungan warga Negara Indonesia yang akan bepergian keluar negeri tentu saja kita akan selektif dalam pemberian paspor terhadap pemohon yang diduga akan bekerja sebagai TKI nonprsedural atau untuk tujuan lain pemohon yang jika kita setuju diterbitkan paspornya akan berdampak kepada pemegang paspor itu sendiri diluar negeri, seperti perdagangan manusia atau hal-hal lain yang dapat merugikan dirinya diluar negeri”.

Komunikasi yang terjalin antara pewawancara dan pemohon paspor bertujuan agara saling memahami bahwa untuk memperoleh paspor harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, dan kejelasan maksud dan tujuan bepergian keluar negeri.

C. Pembahasan

1. Jalinan Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara Dan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Komunikasi yang terjalin antara pewawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar saat pengurusan dokumen perjalanan republik Indonesia atau yang lebih sering disebut paspor, akan terjalin dengan baik ketika diawali dari bagaimana hubungan yang dibangun secara interpersonal pewawancara dan pemohon paspor dengan penuh kepercayaan dan keterbukaan dengan sifatnya dua arah dapat menghasilkan komunikasi yang efektif saat berkomunikasi dan berinteraksi secara adil dengan berbagai niat, motivasi, dan kemampuan saat berlangsungnya wawancara. Menjalin komunikasi interpersonal wawancara paspor dilakukan sebagai berikut :

a. Komunikasi Interpersonal Secara Langsung.

Wawancara paspor di kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar dilakukan secara langsung antara petugas wawancara dan pemohon paspor dalam situasi tatap muka atau berhadapan-hadapan, diawali dari pemohon paspor memperoleh nomor antrian dari *customer service* untuk bertemu langsung di hadapan meja petugas wawancara paspor dari sinilah dimulainya proses Komunikasi Interpersonal pertukaran informasi keduanya dalam bentuk Tanya jawab dimana petugas wawancara akan mengajukan sejumlah pertanyaan mengenai maksud dan tujuan pemohon paspor bepergian keluar negeri dan pemohon paspor akan memberikan keterangan dari

pertanyaan pewawancara. Interaksi komunikasi interpersonal akan berlangsung antara keduanya selama proses wawancara dilakukan, bertukarnya informasi untuk mengetahui dan saling memahami mulai dari proses pengenalan dari pertemuan yang pertama kalinya sampai selesainya wawancara dengan harapan tujuan yang dimaksud dapat tercapai. Dari wawancara paspor hubungan yang dibangun dari komunikasi interpersonal antara pemohon paspor dan petugas wawancara akan menghasilkan kepercayaan dan saling terbuka, yaitu keterangan dari jawaban pemohon paspor dapat dipercaya dan diyakini oleh petugas wawancara menjadi acuan pewawancara untuk mengambil keputusan dari kewenangan yang dimilikinya menyetujui atau menolak diteruskannya penerbitan paspor pemohon.

Dari uraian diatas bahwa wawancara paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan secara langsung senada yang dituliskan oleh Cangara (2014:36), Komunikasi dapat dilakukan dalam tiga tipe; percakapan, dialog dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan formal, dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam, dan lebih personal, sedangkan wawancara sifatnya lebih serius, yakni ada pihak yang lebih dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya posisi menjawab. Bahwa wawancara paspor adalah komunikasi diadik rasional dimana proses komunikasi berlangsung antara pewawancara dan pemohon paspor dalam situasi tatap muka.

Dengan wawancara langsung dapat diperoleh informasi yang akurat karena proses komunikasi interpersonal berlangsung dengan jarak dekat.

b. Komunikasi Interpersonal Dengan Sikap Ramah

Dari hasil penelitian lapangan bahwa wawancara di kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan dengan penuh keramahan, dimana Imigrasi Makassar merupakan penyelenggara pemerintahan atau administrasi Negara dibidang keimigrasian yang mencerminkan aspek pelayanan dalam tupoksinya melayani masyarakat yang ingin memperoleh paspor sehingga dalam melaksanakan tugasnya harus mengimplementasikan nilai-nilai sebagai pelayan masyarakat.

Bentuk keramahan yang ditunjukkan oleh petugas wawancara pada saat mewawancarai pemohon paspor dapat dilihat dari ekspresi wajah, sikap tubuh dan nada suara, yaitu pemohon paspor ketika antirannya dipanggil untuk bertemu dengan pewawancara di ruangan wawancara paspor, pewawancara paspor mempersilahkan pemohon untuk duduk sambil menyapa dengan salam yang disertai dengan senyuman yang kemudian dimulai proses perkenalan, proses perkenalan antara pemohon paspor dan petugas wawancara diawali pewawancara memeriksa berkas persyaratan pemohon paspor yang didalamnya memuat data identitas pemohon dan menanyakan kembali kepada pemohon, seperti menanyakan namanya yang dicocokkan dengan KTP pemohon, yang bertujuan memastikan pemohon paspor adalah benar-benar pemilik dari berkas yang diajukan adalah bagian dari pengungkapan diri pemohon paspor.

Dengan bersikap ramah maka memudahkan pewawancara dan pemohon paspor untuk memulai berkomunikasi dan merupakan pintu masuk dimulainya interaksi komunikasi interpersonal saling mengenali dan mehami sifat, perasaan, pikiran dan motivasi antara keduanya. Bahwa keramahan petugas wawancara paspor merupakan posisi terbuka sehingga menguntungkan pemohon paspor dalam berkomunikasi merasa nyaman dan terbuka menyampaikan keinginannya untuk memperoleh paspor.

c. Penuh Keakraban Dan Saling Terbuka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wawancara paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan dengan penuh keakraban dan saling terbuka. bahwa dimulainya proses perkenalan antara pemohon paspor dan petugas wawancara masih sebatas diluarnya saja, pemohon paspor mungkin mengenal pewawancara dari papan nama yang melekat diatas saku baju pewawancara, atau pewawancara mengenal pemohon paspor dari tulisan nama yang ada pada map berkas yang diajukan pemohon paspor sehingga keakraban belum tercipta, dengan berlangsungnya komunikasi interpersonal dan dimulainya proses Tanya jawab dalam wawancara maka keduanya memulai pendalaman untuk saling mengenal.

Kunci dari keakraban adalah saling membuka diri agar memudahkan informasi untuk saling mengenal. Keakraban juga bisa tercipta dari pengalaman dan perkenalan sebelumnya, sehingga apabila bertemu

kembali dengan otomatis keakraban itu tercipta. Seperti yang ditunjukkan oleh pemohon penggantian paspor di kantor Imigrasi Makassar, bagi pemohon paspor yang sudah memiliki paspor dan bermohon kembali berkomunikasi dengan petugas wawancara itu cenderung lancar dan biasanya waktu yang dibutuhkan untuk proses tanya jawab tidak memakan waktu banyak. Begitupun dengan pemohon paspor yang sudah saling mengenal dengan petugas wawancara kelihatan dari ekspersinya menunjukkan kedekatan yang penuh dengan keakraban, komunikasi cenderung lancar.

Beda halnya dengan pemohon paspor yang pertama kalinya yang peneliti amati di kantor Imigrasi Makassar dengan tujuan ke Malaysia yang petugas wawancara menduga akan bekerja sebagai TKI Nonprosedural menunjukkan kecanggungan dan kaku, cenderung tertutup diri saat diwawancarai oleh petugas menjawab seadanya dan tidak menunjukkan kebebasan dalam berkomunikasi sehingga keakraban tidak tercipta. Pemohon paspor yang pertama kali mengurus dan berurusan dengan petugas wawancara mengalami ketidak pastian menganggap bahwa pewawancara merupakan orang asing baginya sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dalam menjalin hubungan karena disertai dengan niat akan menyalagunkan paspor sehingga bingung bagaimana harus berperilaku dengan petugas wawancara

Hal diatas sama seperti pernyataan Berger dan Calabresse (West dan Turne,2014:173) Bahwa komunikasi merupakan alat untuk mengurangi

ketidak pastian seseorang terutama bagi orang-orang yang belum saling mengenal satu sama lain, sehingga saat ketidak pastian itu berkurang maka akan tercipta suasana yang kondusif untuk pengembangan hubungan interpersonal. Pewawancara paspor dalam berinteraksi harus memahami pemohon paspor memperdiksi bahwa pemohon paspor tidak membuka diri karena diduga akan keluar negeri mempergunakan paspor tidak sesuai dengan peruntukannya.

2. Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Dalam Mewawancarai Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

a. Proses Komunikasi Interperosnal Pewawancara Dalam Mewawancarai Pemohon Paspor

Penerbitan paspor dikantor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar melalui mekanisme diantaranya adalah wawancara paspor, tahapan ini dilakukan apabila persyaratan yang diajukan pemohon paspor dinyatakan lengkap dan dimuat dalam sistem informasi manajemen Keimigrasian. Wawancara paspor wajib dilakukan dengan cara mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh pemohon paspor dan dokumen persyaratan asli pemohon.

Dalam proses wawancara paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan dalam bentuk Tanya jawab, petugas wawancara akan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pemohon paspor dan pemohon paspor memberikan keterangan atas jawaban dari pertanyaan pewawancara, proses interaksi komunikasi interpersonal antara keduanya

memudahkan bertukarnya informasi karena dilakukan dengan jarak yang dekat sehingga apa yang disampaikan oleh pewawancara dengan cepat dapat direspon oleh pemohon paspor.

Wawancara paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar diawali dari menjalin hubungan komunikasi interpersonal dengan perkenalan yaitu saling mengenali antara pewawancara dan pemohon paspor dan dilanjutkan dengan wawancara mendalam dengan maksud mengetahui tujuan masing-masing, yaitu pewawancara memperoleh informasi mengenai maksud pemohon memperoleh paspor dan pemohon paspor berharap permohonannya dapat disetujui.

Tahapan proses wawancara paspor yang di kantor Imigrasi Makassar dilakukan dengan serangkaian pertanyaan, petugas wawancara memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan mencocokkan dengan keterangan yang diberikan oleh pemohon paspor. Dari fakta lapangan menunjukkan bahwa pada pemohon penggantian paspor dikarenakan hilang maka proses Tanya jawabnya cenderung lama karena pewawancara mendalami dengan sejumlah pertanyaan kepada pemohon paspor mengenai kronologis hilangnya paspor pemohon dan informasi ini sangat penting diketahui karena petugas wawancara akan memilih jenis permohonan penggantian pada aplikasi paspor, apakah hilangnya dokumen Negara ini karena unsur kelalaian atau karena bencana alam sehingga tujuan pendalaman wawancara ini akan diperoleh keterangan yang akurat.

Hal ini juga berbeda dengan pemohon paspor pertama kalinya, proses wawancara berlangsung cepat karena pewawancara dan pemohon paspor sudah saling mengenal, dari hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa proses wawancara berlangsung cepat dikarenakan keduanya sudah saling mengenal dari hubungan pertemanan sehingga untuk proses pengenalan tidak lagi dilakukan, namun perlakuan pewawancara tetap disamakan dengan pemohon yang lainnya yaitu petugas tetap memeriksa kelengkapan berkas persyaratan pemohon dan tetap menanyakan tujuan pemohon bepergian keluar negeri.

Bahwa proses dan tahapan wawancara bisa berlangsung lama dan cepat tergantung dari proses pengungkapan diri pemohon paspor semakin cepat informasi diperoleh maka semakin cepat juga proses wawancara berlangsung. Diasumsikan, banyak energy harus di keluarkan untuk menyembunyikan informasi terhadap diri kita sendiri maupun terhadap orang lain dan semakin banyak informasi yang kita ketahui maka komunikasipun akan semakin jelas. Sebagaimana kita ketahui bahwa komunikasi interpersonal memberikan feedback dalam mempengaruhi setiap orang antara komunikator sama komunikan dalam berinteraksi untuk menghasilkan perubahan.

b. Skill Komunikasi Interpersonal Petugas Wawancara

Skill komunikasi interpersonal pewawancara dalam mewawancarai pemohon paspor yaitu kemampuan menganalisa informasi dengan cara mendengarkan keterangan yang diberikan oleh pemohon paspor dan

kejelasan pertanyaan yang disampaikan oleh pewawancara saat berlangsungnya wawancara dengan tujuan yang ingin dicapai adalah keharmonisan komunikasi interpersonal dalam wawancara paspor, agar hal tersebut terwujud tergantung *skill* komunikasi petugas wawancara, bagaimana membangun sebuah hubungan agar yang diwawancarai mau memberikan jawaban yang benar, tentu dengan bersikap ramah dengan penuh keakraban akan membantu membuat pemohon paspor merasa dipahami sehingga lebih terbuka dalam memberikan informasi. Bahwa *skill* komunikasi interpersonal petugas wawancara paspor diperoleh dari pengalaman bekerja yaitu dimana kesehariannya bertemu dengan berbagai tipe dan karakter pemohon paspor sehingga sudah bisa membedakan mana pemohon yang akan meyalgunakan paspor dan mana pemohon yang akan mepergunakan paspor dengan tujuan yang baik, dalam menganalisis pemohon tersebut tentu dibekali dengan ilmu yang diperoleh dari pendidikan dan diklat keimigrasian yang diikutinya, sehingga penguasaan materi wawancara dan tindakan yang dilakukan searah dengan tujuan yang ingin dicapai dalam wawancara paspor.

Berdasarkan pada hasil yang diperoleh penulis dalam penelitian lapangan bahwa dikantor Imigrasi Makassar, komunikasi interpersonal terjalin dengan baik dalam wawancara terhadap tipe pemohon paspor dengan tujuan wisata, ibadah haji/umroh, dan tujuan lainnya yang tidak menimbulkan kecurigaan pewawancara paspor karena didukung oleh persyaratan yang diajukan pemohon paspor meyakinkan pewawancara

diantara pertimbangannya adalah pemohon paspor telah memiliki pekerjaan tetap, misalnya saja berstatus PNS atau dari tingkat pendidikan tamat SMA atau Sarjana serta persyaratan tambahan yang dilampirkan misalnya rekomendasi dari Kementerian Agama bagi pemohon yang akan melaksanakan haji atau umroh serta pertimbangan lain petugas wawancara akan melihat dari segi gesture dan penampilan pemohon apakah meyakinkan dan layak pemohon paspor keluar negeri atau tidak layak, karena asumsinya bahwa orang yang bepergian keluar negeri adalah orang yang mampu dari segi keuangan dimana dalam melakukan perjalanan keluar negeri membutuhkan biaya yang banyak, sehingga dari pertimbangan diatas pelaksanaan wawancara hanya dilakukan mendatar saja atau tidak dilakukan pendalam informasi.

Skill komunikasi interpersonal wawancara paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar ditunjukkan apabila pewawancara menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon, dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan, maka petugas wawancara akan melakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut dengan cara investigasi atau wawancara mendalam dari keterangan pemohon paspor yang dikumpulkan dengan tujuan mengetahui kebenaran informasi atas jawaban yang diberikan oleh pemohon paspor.

Wawancara investigasi dikantor Imigrasi Makassar bersifat wawancara tidak terstruktur karena tidak berpatokan pada daftar pertanyaan namun tetap pada tujuan yang ingin dicapai yaitu kebenaran

informasi dari sebuah keterangan yang diberikan oleh pemohon paspor, bahwa *skill* pewawancara adalah kemampuan bertanya, munculnya jawaban yang dianggap belum meyakinkan atau masih meragukan sehingga dari jawaban itu melahirkan lagi pertanyaan dari pewawancara. Investigasi dilakukan petugas wawancara paspor dimulai dari profiling mengetahui pemohon paspor dari syarat yang diajukan, misalnya menganalisis dari keaslian persyaratan, dan memastikan bahwa dokumen yang diajukan adalah benar-benar kepemilikan pemohon paspor. Menanyakan kepada pemohon apakah permohonan paspornya adalah yang pertama kali atau sebelumnya sudah memiliki paspor, informasi ini penting petugas wawancara ketahui, agar mencegah data ganda di data base Imigrasi.

Tujuan Negara yang dikunjungi pemohon paspor juga penting diketahui oleh pewawancara, karena Negara yang bebas visa berpeluang bagi pemohon paspor untuk menyalagunakan paspor di negara tujuan, misalnya saja alasan keluar negeri wisata atau kunjungan keluarga tetapi bekerja sebagai TKI Nonprosedural, ini juga yang dicermati oleh petugas wawancara paspor termasuk melihat usia produktif pemohon paspor beda halnya dengan usia lanjut, bahwa dapat dipastikan pemohon tersebut tidak bisa lagi bekerja. Terhadap pemohon paspor yang berpotensi akan menjadi korban perdagangan manusia biasanya dialami oleh wanita yang berusia yang relatif masih muda, sehingga penting bagi pewawancara menanyakan, sama siapa dia keluar negeri, keluarga yang dituju diluar negeri, sehingga

apabila terjadi yang demikian petugas wawancara sudah bisa mencegah lebih awal.

Selain itu wawancara investigasi dilakukan petugas wawancara dengan memperhatikan dari komunikasi non verbal misalnya bentuk muka, apakah pemohon paspor adalah orang Indonesia atau orang asing karena perbedaan ras antar Negara dengan jelas berbeda ditonjolkan dari segi bentuk muka dan warna kulit, serta penguasaan bahasa yang digunakan. dari penelitian ini penulis menuangkan pengalaman petugas wawancara paspor bagaimana menggagalkan pemohon paspor yang berstatus warga Negara asing yang ingin memiliki paspor Indonesia dikantor Imigrasi Makassar dengan cara yang diuraikan diatas bahwa skill komunikasi interpersonal wawancara paspor ditunjukkan dari komunikasi nonverbal. Temuan dari hasil wawancara mendalam ini kemudian pewawancara limpahkan ke seksi Inteldakim Imigrasi Makassar untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut karena wawancara yang bersifat introgasi bukanlah kewenangan petugas wawancara paspor.

Gesture pemohon paspor juga merupakan pendukung informasi bahwa penampilan dan cara berpakaian juga mengidentifikasi layak atau tidak pemohon paspor keluar negeri kerana asumsinya bahwa orang yang bepergian keluar negeri adalah orang yang mampu dari segi keuangan dimana dalam melakukan perjalanan keluar negeri membutuhkan biaya yang banyak.

Bahwa wawancara mendalam adalah upaya dari penggalian informasi terhadap kebenaran keterangan pemohon paspor seperti yang diasumsikan Altman dan Taylor mengibaratkan manusia seperti bawang. Maksudnya adalah pada hakikatnya manusia memiliki beberapa layer atau lapisan kepribadian. Jika kita mengupas kulit terluar bawang, maka kita akan menemukan lapisan kulit yang lainnya. Begitu juga dengan pemohon paspor bahwa mengenal pemohon paspor tidak hanya mengenal dari identitas yang diberikan melalui berkas persyaratan yang diajukan tetapi, maksud pemohon paspor keluar negeri bisa diketahui dari wawancara mendalam, sehingga pemberian paspor dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait analisis skill komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor dalam penerbitan paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal yang terjalin antara petugas wawancara dan pemohon paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan secara langsung yaitu antara pewawancara dan pemohon paspor bertemu secara tatap muka sehingga informasi dapat diperoleh dengan akurat karena wawancara paspor dilakukan dengan jarak dekat. Interaksi komunikasi antara keduanya berlangsung dengan terbuka dan saling memahami karena keramahan petugas wawancara merupakan implementasi dari pelayanan publik, sehingga memudahkan membangun komunikasi interpersonal dengan pemohon paspor, bahwa keakraban dalam berkomunikasi ditunjukkan kepada pemohon yang sudah saling mengenal dengan pewawancara dan pemohon yang sudah memiliki paspor, bahwa keakraban itu tercipta dari proses pertemanan dan pengalaman sebelumnya

yang sudah terjalin. Berbeda halnya bagi pemohon paspor yang pertama kali mengurus, atau pemohon yang diduga akan menyalagunakan paspor, komunikasi interpersonal yang terjalin cenderung menunjukkan kecanggungan karena pemohon menganggap ini merupakan pengalaman pertama baginya atau ada sesuatu hal yang ditutupi dari tujuan memperoleh paspor, sehingga ada ketidak nyamanan pemohon paspor dalam menjalin komunikasi interpersonal dengan petugas wawancara.

2. Tahapan proses komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dilakukan dengan peroses tanya jawab dimana petugas wawancara lebih dominan pada posisi beratanya dan pemohon paspor pada posisi menjawab, wawancara paspor diawali dengan pewawancara memeriksa kelengkapan persyaratan pemohon paspor dengan mencocok data pemohon dan keterangan yang diberikan oleh pemohon paspor. Bahwa proses dan tahapan wawancara bisa berlangsung lama dan cepat tergantung dari proses pengungkapan diri pemohon paspor semakin cepat informasi diperoleh maka semakin cepat juga proses wawancara berlangsung. Keharmonisan komunikasi interpersonal dalam wawancara paspor tercipta dari *skill* komunikasi petugas wawancara yaitu mendengarkan keterangan pemohon paspor dan kejelasan pertanyaan pewawancara dalam

membangun sebuah hubungan dengan pemohon paspor agar dalam wawancara investigasi dengan mudah memperoleh informasi karena terbantu dari sikap keramahan petugas wawancara hingga pemohon paspor merasa dipahami dalam memberikan keterangan. wawancara investigasi ditunjukan apabila pewawancara menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan pemohon, dan/atau keabsahaan dokumen asli persyaratan, maka petugas wawancara akan melakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut dengan cara investigasi atau wawancara mendalam dari keterangan pemohon paspor yang dikumpulkan dengan tujuan mengetahui kebenaran informasi atas jawaban yang diberikan oleh pemohon paspor.

B. Saran

Berdasarkan urian diatas menggengai analisis skill komunikasi interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor dalam penerbitan paspor dikantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar, maka saran yang diajukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Dalam memudahkan menjalin komunikasi interpersonal pada saat wawancara disarankan kepada kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar agar pada saat dilakukannya pendaftaran antrian online melalui aplikasi disediakan kolom pengisian maksud dan

tujuan keluar negeri yang dapat diakses petugas wawancara supaya ketika diwawancarai memudahkan menjalin komunikasi dengan pemohon paspor karena data dan tujuan sudah diketahui oleh pewawancara sebelum pemohon datang dikantor Imigrasi.

2. Karena paspor merupakan dokumen Negara dan menjadi legalitas memasuki suatu Negara, agar petugas wawancara lebih selektif dalam menyetujui pemberian paspor kepada pemohon, agar lebih mendalami informasi yang diberikan pemohon paspor sehingga pemberian paspor kepada pemohon betul-betul dipergunakan dengan tujuan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2006. *Ilmu Komunikasi sebuah pengantar ringkas*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2013. *Sosiologi Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Devito, Josph. A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia* Profesional Books, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Kriyantono, rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi :Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi Pemasangan*. Edisi I Catatan Ke- 4. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Komunikasi Efektif Suatu Pendekatan Lintas Budaya*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- _____. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad, Ami. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Miller, Katherine. 2005. *Communication Theories: Perspectives, Processes And Contexts*. Chicago: McGraw Hill.
- Spitzberg, Brian H. 2003. *Methods of Interpersonal Skill Assessment*. Dalam: Greene, O.B., & Burleson, R. B. Handbook of Communication and Social.

- Nurudin. 2010. *Sistem Komunikasi Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persad. Jakarta.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Richard West, Richard. 2014. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*. Salemba Humanika, Jakarta
- Satori, Djam'an dan Aan Komaria. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Cetakan ke-7). Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitati, dan R&D (Cetakan Ke-27)*. Alfabeta. Bandung.
- Salleh, L.M. (2006). *Communication Competence: A Malaysian Perspective*. Journal of Human Communication Vol. 11 No. 3, pp. 303-312 [On-line series]. Available FTP: www.uab.edu/Communicationstudies/humancommunication/11.3.04.pdf
- Patriana, Eva (2014). *Komunikasi Interpersonal yang berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di Bapas Sukarta*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Sebelas Maret Surakarta.
- Payne, H.J, (2005). "Reconceptualizing SocialSkills in Organizations : Exploring the Relationship Between Communication Competence. Job performance and supervisory roles". Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol 11, No. 2
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014. Tentang, Paspor Biasa dan Surat perjalanan Laksana Paspor.
- Tubbs, Stewart L and Moss, Sylvia., 2000. *Human Communication*, Rosdakarya. Bandung.
- Trepte, Sabine dan Reinecke, leonard. 2011. *Prvacy Online, Prespecktivec On Privacy And Sel Disclosure In The Web Sosial*. New York : Springer Heidelberg Dordrect.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2006 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Rineka Cipta. Jakarta.

Yin, Robert K. 1994. *Case Study Research. Thousand Oaks, London*. New Delhi: SAGE Publications.

LAMPIRAN

PANDUAN WAWANCARA PENELITIAN

a. Bagaimana Menjalin Komunikasi Interpersonal petugas wawancara dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar ?

- Wawancara untuk informan pemohon paspor

1. Apakah permohonan paspor bapak/ibu yang pertama kali atau pengantian ?
2. Apakah bapak/ibu mengetahui bahwa alur permohonan paspor terdapat tahapan wawancara?
3. Apakah bapak/ibu sebelumnya sudah mengenal petugas wawancara atau ini yang pertama kalinya anda ketemu?
4. Bagaimana bapak/ibu bisa ketemu dengan petugas wawancara, apakah ada panggilan antrian atau langsung saja ke ruangan petugas wawancara?
5. Bagaimana perasaan bapak/ibu ketika bertemu dengan petugas wawancara, apakah ada perasaan cemas atau biasa saja?
6. Ketika bapak/ibu ketemu dengan petugas wawancara, apakah ada sapaan atau langsung diwawancarai? Kalau ada bagaimana kalimat atau perkataan sapaan petugas wawancara?
7. Menurut bapak/ibu bagaimana intonasi suara petugas wawancara saat anda menjalin komunikasi?

8. Menurut bapak/ibu perilaku petugas wawancara ketika bertanya sifatnya menekan atau biasa-biasa saja?
9. Bagaimana pendapat anda tentang pewawancara?
10. Apakah bapak/ibu nyaman berkomunikasi dengan petugas wawancara?
11. Ketika bapak /ibu menjawab pertanyaan petugas wawancara, apakah pewawancara mendengarkan keseluruhan perkataan jawaban anda atau langsung memotong pembicaraan dan mengajukan pertanyaan yang baru lagi?
12. Kira-kira berapalama bapak/ibu di wawancarai sama petugas?

- Wawancara untuk informan petugas pewawancara paspor

1. Sudah berapa lama bapak/ibu bertugas sebagai pewawancara paspor?
2. Apakah ada kriteria untuk menjadi petugas wawancara paspor?
3. Bagaimana bapak/ibu ketemu dengan pemohon paspor yang akan diwawancarai?
4. Apakah ada prioritas wawancara pemohon paspor? Kalau ada, pemohon paspor yang seperti apa yang di berikan perlakuan prioritas?
5. Seperti apa sapaan bapak/ibu terhadap pemohon paspor saat pertama kali bertemu?

6. Selama bapak/ibu bertugas apakah pernah anda menemukan pemohon paspor yang tidak kooperatif dalam memberikan jawaban? Kalau pernah, bagaimana cara anda berkomunikasi?
7. Pemohon paspor yang tujuan negaranya mana sajakah yang sering tidak kooperatif dalam memberikan keterangan?
8. Apakah ada kendala bahasa antara anda dengan pemohon paspor yang menjadi penghambat komunikasi sehingga proses tanya jawab tidak efektif saat melakukan wawancara? Kalau menemukan hal tersebut bagaimana menanganinya sehingga keterangan pemohon bisa anda peroleh dengan jelas?
9. kira-kira berapa lama waktu bapak/ibu perlukan untuk melakukan wawancara?
10. Selama bapak/ibu bertugas sebagai pewawancara apakah anda pernah mewawancarai pemohon paspor yang sebelumnya sudah anda kenal terlebih dahulu seperti teman, dan kerabat dekat dengan anda? Kalau pernah, bagaimana perlakuan wawancaranya apakah sama saja dengan pemohon paspor yang lain?

b. Bagaimana tahapan proses dan *skill* komunikasi interpersonal petugas dalam mewawancari pemohon paspor di kantor Imigrasi kelas I TPI Makassar?

- Petanyaan untuk informan pemohon paspor

1. Apa maksud tujuan bapak/ibu keluar negeri?
2. Apakah persyaratan paspor bapak/ibu sudah di lengkapi?
3. Apakah petugas wawancara meminta persyaratan tambahan diluar yang di persyaratkan untuk memperoleh paspor?
4. Saat bapak/ibu di wawancarai peratanyaan apa yang pertama kali ditanyakan oleh pewawancara?
5. Apakah bapak/ibu mengerti yang ditanyakan oleh pewawancara?
6. Apakah ada kendala dengan gaya bahasa yang digunakan petugas wawancara, sehingga membuat anda tidak mengerti dengan pertanyaan pewawancara?
7. Apakah pertanyaan pewawancara itu berkaitan dengan pengurusan paspor bapak/ibu, atau tidak berkaitan dengan permohonan paspor anda?
8. Apakah bapak/ibu kesulitan menjawab pertanyaan petugas wawancara?
9. Seperti apah pertanyaan petugas wawancara yang mudah dan sulit anda pahami?
10. Setelah anda di mintai keterangan dari hasil wawancara apakah permohonan paspor bapak/ibu disetujui oleh pewawancara?

- Pertanyaan untuk informan petugas wawancara paspor

1. Sudah berapa lama bapak / ibu bertugas sebagai pewawancara ?
2. Dalam alur permohonan paspor terdapat bagian wawancara, menurut bapak / ibu apa tujuan dilakukannya wawancara terhadap pemohon paspor ?
3. Pada saat bapak/ibu mewawancarai pemohon paspor, tujuan negara yang paling banyak dikunjungi apa saja?
4. Apakah ada perbedaan perlakuan dalam mewawancarai pemohon paspor berdasarkan tujuan negaranya?
5. Tentang apa saja yang pertama kali bapak/ibu tanyakan terhadap pemohon paspor?
6. Dalam menggali keterangan pemohon, apa saja yang menjadi kendala untuk memperoleh informasi pemohon paspor?
7. Bagaimana anda mengetahui, kalau pemohon paspor memberikan keterangan tidak benar saat wawancara?
8. Bagaimana cara anda memperoleh keterangan informasi dari pemohon paspor yang tidak kooperatif dalam memberikan jawaban dari pertanyaan anda?
9. Seperti apa saja kategori pemohon paspor yang disetujui atau ditolak diterbitkan paspornya?



Baliho Dipekarangan Kantor Yang Memuat Informasi Larangan Menggunakan Calo Dan Memberi Imbalan Kepada Petugas



Pemohon Paspur Disambut Oleh, Piket Layanan, Duta Informasi, Dan Pengawas Internal Dipintu Masuk Ruang Pelayanan Paspur



Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Oleh Petugas *Coustmer Service*



Petugas *Coustmer Service* memberikan formulir dan antrian foto dan wawancara



Loket *Coustmer Service*



Ruang Tunggu Foto dan Wawancara



Loket Pengambilan Paspor

Kegiatan Wawancara Dengan Informan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar







