



Literatur Review:
**Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal
Petugas Imigrasi Dalam Proses Penerbitan Paspor**

Azizah Nur Maulina Sari, Imma Yedida Ardi, Anida Sri Rahayu M.

Politeknik Imigrasi

Abstract

Received: 2 November 2025
Revised: 14 November 2025
Accepted: 29 November 2025

Keterampilan komunikasi interpersonal petugas imigrasi sangat penting dalam proses penerbitan paspor, karena berpengaruh terhadap pemahaman, kepuasan, dan kepercayaan pemohon. Kajian ini bertujuan menganalisis penerapan komunikasi interpersonal oleh petugas imigrasi. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan menelaah artikel dan jurnal yang relevan dengan topik komunikasi interpersonal di lingkungan pelayanan publik. Hasil telaah menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan pemohon paspor. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi beragamnya latar belakang dan karakter pemohon serta tekanan waktu dengan jumlah pemohon yang tinggi. Kesimpulannya, penguatan keterampilan komunikasi interpersonal sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi proses penerbitan paspor, sehingga disarankan adanya pelatihan komunikasi secara berkelanjutan bagi petugas imigrasi.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal; Petugas Imigrasi; Pelayanan Paspor.*

(*) Corresponding Author:

azizahlina4513@gmail.com,
anidasrirahayumastur@gmail.com

immayedidaa@poltekim.ac.id,

How to Cite: Rahmadhan, G., Bisanti, U., Sudarti, S., & Mahmudi, K. (2025). Analisis konsep fisika pada Teknologi Controlled Atmosphere Storage (CAS) dan Modified Atmosfer Storage (MAS) pada Umur Simpan Buah Tropis. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(12.B), 342-368. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13492>.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam era globalisasi dan mobilitas tinggi saat ini, kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan seperti paspor semakin meningkat, sehingga menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional. Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan pelayanan penerbitan paspor adalah keterampilan komunikasi interpersonal petugas imigrasi. Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi prosedur secara jelas, tetapi juga membantu pemohon memahami setiap tahapan yang harus dilalui, melalui dari pendaftaran online melalui aplikasi M-Paspor, pengumpulan berkas dokumen, hingga proses wawancara dan pengambilan foto serta biometrik (Sari e.al, 2019).

Pelayanan publik oleh aparatur negara merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, dan sebagai abdi masyarakat, aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas yang mana tujuan adalah untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dan juga dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik dapat dijadikan sebagai ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Perihal pelayanan publik di Indonesia diatur berdasarkan Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Adapun pengertian pelayanan publik pada Pasal 1 Ayat (1) yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, komunikasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hardiyansyah bahwa dalam pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2015).

Paspor merupakan identitas masyarakat ketika hendak melakukan perjalanan lintas negara baik itu untuk wisata naik haji ataupun untuk bekerja, dan tanpa adanya paspor masyarakat tidak bisa memasuki suatu negara. Oleh karena itu Unit Pelaksana Teknis Imigrasi memiliki andil yang besar dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan Paspor. Sebagaimana yang diketahui bahwa dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, komunikasi memiliki andil yang sangat besar karena tanpa adanya komunikasi suatu kegiatan atau aktivitas tidak akan terlaksanakan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam aktivitas pelayanan publik yang diberikan (Masjuli et al., 2021).

Budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) seharusnya menjadi bagian dari komunikasi pelayanan publik, yang diberikan karena dengan disambutnya masyarakat dengan pendekatan yang ramah, masyarakat akan merasa dihargai. Tidak itu saja komunikasi non-verbal juga tidak begitu banyak diterapkan, seperti pada pintu masuk seharusnya dipampang banner yang cukup besar mengenai prosedur atau alur-alur. Dalam pembuatan paspor supaya masyarakat tidak kebingungan dalam melakukan permohonan pembuatan paspor, tetapi kenyataannya ketika mengajukan permohonan pembuatan paspor masih banyak masyarakat yang bertanya kepada Satpam atau petugas-pelaksana lainnya, mengenai langkah apa dan ke loket mana selanjutnya mereka harus datang.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dan pemohon paspor dapat meningkatkan pemahaman, kepatuhan, serta kepuasan pemohon terhadap layanan yang diberikan (Sari et al., 2019). Petugas imigrasi diharapkan mampu membangun hubungan yang positif, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta merespons pertanyaan atau keluhan pemohon dengan sikap terbuka dan empati. Dalam praktiknya, petugas sering menghadapi tantangan berupa keragaman latar belakang sosial, pendidikan, dan budaya pemohon, yang menuntut penyesuaian gaya komunikasi agar tetap efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman (Wahyuddin et al., 2024). Selain itu, keterbatasan waktu dan tingginya jumlah pemohon juga menjadi kendala tersendiri dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal.

Dengan demikian, analisis mendalam terhadap keterampilan komunikasi interpersonal petugas imigrasi menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pemohon, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik di bidang keimigrasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas atau efektifitas komunikasi interpersonal pelayanan publik yang diberikan oleh petugas imigrasi dalam pembuatan paspor.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna antara dua orang atau lebih melalui pesan verbal dan nonverbal. komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan, pikiran, dan perasaan antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal, dengan tujuan membangun pemahaman dan hubungan sosial yang lebih baik (Sholikhaq et al., 2025). Komunikasi ini menjadi inti dari interaksi sosial dan sangat penting dalam membentuk hubungan, menyelesaikan konflik, serta mendukung pengambilan keputusan di lingkungan kerja maupun pelayanan publik (Hadi et al., 2024).

Devito (1997) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai suatu proses pertukaran pesan antara dua individu atau lebih dalam suatu kelompok kecil, di mana setiap pihak yang terlibat memiliki kesempatan untuk merespons dan memberikan umpan balik yang turut memengaruhi jalannya komunikasi (Harahap & Lestari, 2018). Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, setiap individu berkomunikasi untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Menurut Mulyana dalam Anggraini et al. (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi langsung antara dua orang atau lebih yang memungkinkan mereka untuk saling memberi respons, baik dengan verbal maupun nonverbal. Dalam komunikasi interpersonal, interaksi secara langsung menjadi bagian penting yang memungkinkan terjadinya percakapan antarindividu.

Keberhasilan komunikasi yang efektif sangat bergantung pada bagaimana pesan disampaikan oleh komunikator. Devito (2013) mengungkapkan bahwa terdapat lima indikator dalam komunikasi interpersonal yang menentukan efektivitas suatu interaksi (Laelah & Aeni, 2022). Indikator-indikator ini membantu menilai apakah komunikasi yang terjalin memiliki kualitas yang baik. Berikut merupakan indikator-indikator yang dikemukakan Devito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Keterbukaan berarti kemampuan untuk menyampaikan dan menerima informasi secara jujur dan transparan. Empati adalah kemampuan memahami perasaan dan sudut pandang orang lain. Sikap mendukung dan positif menciptakan suasana komunikasi yang ramah dan konstruktif, sedangkan kesetaraan menekankan pentingnya memperlakukan lawan bicara secara adil tanpa diskriminasi. Unsur-unsur ini sangat relevan dalam pelayanan publik, di mana petugas harus mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan pemohon paspor melalui interaksi yang efektif.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah studi pustaka atau *literature review*. Studi pustaka merupakan metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan, penelaahan, dan analisis kritis terhadap berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian, baik berupa buku, artikel jurnal, maupun dokumen ilmiah lainnya. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang perkembangan teori, temuan empiris, serta praktik terbaik yang telah diterapkan dalam bidang komunikasi interpersonal di lingkungan pelayanan publik. *Literature review* juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kontribusi dan keterbatasan penelitian sebelumnya, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk penelitian dan praktik di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memegang peranan sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah salah satunya pada Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian di Indonesia.

Penelitian Umpain et al. (2024) melalui tinjauan sistematis menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang adaptif dan kolaboratif secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai pemerintah, terutama dalam menghadapi tantangan era digital seperti integrasi sistem dan keterbatasan sumber daya manusia; penelitian ini juga menyoroti pentingnya pengembangan strategi komunikasi yang responsif terhadap perubahan teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta kolaborasi lintas sektor untuk memastikan pelayanan publik tetap efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah dinamika digitalisasi.

Penelitian Palapah et al. (2024) menegaskan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal petugas pengadilan, seperti kejujuran, transparansi, dan responsivitas, sangat menentukan persepsi positif dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Studi ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan petugas pengadilan memberikan pelayanan yang lebih efektif, membangun kepercayaan, serta memfasilitasi umpan balik langsung dari pengguna layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Penelitian Lusiawati (2019) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya memfasilitasi pertukaran informasi antara petugas dan pengguna layanan, tetapi juga berperan penting dalam memansuhkan pengguna layanan melalui sikap empati dan penghargaan, membangun kepercayaan yang kuat antara masyarakat dan institusi, serta memperkuat citra positif institusi di mata publik; hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik yang humanis, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian Haryanto menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan, dengan penilaian masyarakat terhadap aspek komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan berada pada kategori baik⁴.

Sementara itu, penelitian Illah dan Nashrudin (2021) membuktikan bahwa dimensi komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif memiliki hubungan yang sangat kuat dengan peningkatan kinerja pegawai di lingkungan pelayanan publik, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji statistik yang signifikan⁸. Secara keseluruhan, pembahasan dari lima jurnal ini menegaskan bahwa penguatan kompetensi komunikasi interpersonal pada petugas layanan publik merupakan kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta membangun kepercayaan dan citra positif institusi pemerintah. Temuan ini juga merekomendasikan perlunya pelatihan komunikasi interpersonal secara berkelanjutan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi untuk menjawab tantangan pelayanan publik di era digital.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, kualitas dan efektivitas komunikasi interpersonal petugas imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor terbukti sangat berpengaruh terhadap pemahaman, kepuasan, dan pengalaman positif pemohon. Komunikasi interpersonal yang baik, seperti penjelasan prosedur yang jelas, penggunaan gaya retorika yang tepat, serta sikap ramah

dan responsif, memudahkan pemohon memahami alur pembuatan paspor dan meningkatkan kepatuhan terhadap persyaratan. Selain itu, optimalisasi komunikasi melalui pelatihan petugas, pemanfaatan teknologi, dan penyederhanaan prosedur juga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan informasi. Penelitian juga menegaskan bahwa dimensi kualitas layanan dipengaruhi oleh interaksi interpersonal antara petugas dan pemohon, sehingga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan paspor.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Keterbukaan, empati, sikap suportif, dan kesetaraan dalam komunikasi antara petugas dan masyarakat terbukti meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta citra positif institusi pemerintah di mata publik. Di era digital, tantangan seperti integrasi teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia dapat diatasi dengan penguatan kompetensi komunikasi interpersonal, sehingga pelayanan tetap responsif dan humanis. Komunikasi interpersonal yang efektif juga memfasilitasi pertukaran informasi yang jelas, membangun hubungan harmonis, dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar instansi pemerintah secara rutin menyelenggarakan pelatihan komunikasi interpersonal bagi seluruh petugas layanan publik, dengan penekanan pada aspek empati, keterbukaan, dan adaptasi teknologi. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas komunikasi petugas melalui survei kepuasan masyarakat dan umpan balik langsung, agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Pengembangan budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan kolaboratif juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, penguatan komunikasi interpersonal menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A., Sembiring, A., Azzahra, N., Tanjung, L., & Aswaruddin, A. (2025). *The Interpersonal Communication Process. TOFEDU: The Future of Education Journal*.
- Andre Tadya Fahlevi, & Maryani, A. (2022). Hubungan Kompetensi Komunikasi Interpersonal dengan Self-Efficacy Mahasiswa Fikom Unisba 2017. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 1–5.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337–342.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1.
- Hadi, H., Kautsar, A., Chusnaini, A., Rahman, M., Abbrori, N., & Hadi, N. (2024). *Interpersonal Communication Factors for Critical Decision: A Literature Review. International Conference on Decision Aid Sciences and Applications (DASA)*, 1-6.

- Harahap, S. R., & Lestari, Y. I. (2018). Peranan Komitmen dan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kepuasan Pernikahan pada Suami yang Memiliki Istri Bekerja.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)*. Gava Media.
- Illah, L., & Nashrudin, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang.
- Irawan, A., Jamlean, M., & Ibrahim, H. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Merauke. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*.
- Jamalani, DM, R., & Gusti, D. (2023). Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar.
- Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(6), 119–137.
- Laelah, N. A., & Aeni, M. H. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Prestasi Belajar Pada Mahasiswa.
- Lusiawati, I. (2019). *Public Service in Interpersonal Communication. International Journal for Educational and Vocational Studies*.
- Palapah, M. A. O., Hernawati, R., & Suherman, M. (2024). *Interpersonal Dynamics in Legal Services: A Study of User Perceptions on Court Personnel Communication Skills. Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 151–168.
- Pelawi, P., Efendi, N., & Ginting, S. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan Paspor. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*.
- Puspa Sari, L., & Rona Ningroem, E. (2019). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor (Studi Pada Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang). In *JISPO* (Vol. 9, Issue 1).
- Sholikhaq, A., Nugraha, A. K. W. A., & Adham, I. (2025). Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era IoT: Studi Budaya Digital di Masyarakat Indonesia.
- Tholia, S., Rastogi, M., Gupta, S., & Pandey, D. (2022). *Role of Interpersonal Communication in Workplace. World Journal of English Language*.
- Umpain, S., Herachwati, N., Setiadi, Y., & Hanorsian, A. (2024). *A systematic literature review of interpersonal communication strategies for optimizing government employee performance in the digital era*.
- Wahyuddin, Muh. A., Mujahid, & Sukmarini, A. V. (2024). *Analysis of the Application of Rhetorical Style in the Interview Process of Passport Making. Journal of Management and Administration Provision*, 4(2), 148–159.
- Yolanda, A., Maharani, W., & Basuki, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*.