

**TEKNIK KOMUNIKASI KEPALA IMIGRASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI BELAWAN
KELAS II MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh

TUBAGUS RIZKI HARDIANSYAH

NIM: 11154055

Program Studi: Komunikasi dan Pernyiaran Islam



FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

**TEKNIK KOMUNIKASI KEPALA IMIGRAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI BELAWAN
KELAS II MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh

TUBAGUS RIZKI HARDIANSYAH

NIM: 11154055

Program Studi: Komunikasi dan Pernyiaran Islam

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nurhanifah, MA.

NIP. 197507222006042001

Ali Akbar, M.Ag.

NIP. 19721003 20031210

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tubagus Rizki Hardiansyah

NIM : 11.15.4.055

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan.

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan- ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 12 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan

Tubagus Rizki Hardiansyah
NIM: 11.15.4.055

No : Istimewa
Lamp : -
Hal : Skripsi
An. Tubagus Rizki Hardiansyah

Medan, 12 Agustus 2020
Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Dakwah
dan Komunikasi UIN SU
Di-
Medan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Tubagus Rizki Hardiansyah yang berjudul: Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat- syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang menaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Nurhanifah, MA.

NIP. 197507222006042001

Ali Akbar, M.Ag.

NIP. 19721003 2003121001

Tubagus Rizki Hardiasnyah. Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan. (2020).

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, Medan, 2020.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk teknik komunikasi kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan. Tehnik komunikasi kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan. Serta penghambat dan pendorong kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Karena penelitian ini menjelaskan fenomena yang terjadi di lapang dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari informan penelitian dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekan ilmu komunikasi (komunikasi organisasi).

Hasil penelitian yang ditemukan peneliti sebagai berikut, bentuk-bentuk tehnik komunikasi Kepala Imigran kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah Profesionalisme, kesopanan dan keramahan, jujur dan amanah. Jik dikaitkan dengan nilai ke Islaman maka sikap itu mencakup *fathanah, tablig, sidik dan amanah*. Tehnik komunikasi kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan mencakup tehnik komunikasi persuasif dan tehnik komunikasi hubungan manusia (*human relations*). Sedangkan penghambat dan pendukung kepala Imigran kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah kesalah pahaman dan kekakuan komunikasi. Adapun yang manjadi faktor pendukung kepala imigran dalam meningkatkan pelayana publik kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan adalah faktor kesadaran pegawai dan masyarakat, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan dan kemampuan dan faktor sarana dan prasarana. Dengan adanya faktor-faktor pendukung ini, akan memudahkan meningkatnya pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.

Kata Kunci: Tehnik Komunikasi, Kepala Imigran, Kantor Imigrasi dan Pelayanan Publik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI:

Nama : Tubagus Rizki Hardiansyah
Nim : 11154055
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 07 November 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Jl. Pancing I No. 31 Kelurahan Indra Kasih
Kecamatan Medan Tembung Kota Medan Kota Medan Provinsi Sumatera Utara

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar Negeri 101774 : 2002 – 2009
Sekolah Menengah Pertama Negeri 17 Medan : 2009 – 2012
Sekolah Menengah Atas Swasta 4 BAP Sampali : 2012 – 2015
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : 2015 – 2020

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan. Skripsi ini ditulis dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Sarjana Sosial (S.Sos). Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Sebagai suri tauladan dalam perbuatan dan perkataan. Dan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya di hari akhir kelak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Sungguh benar perkataan Allah atas kehidupan manusia Allah membeikan kemudahan bagi hamba-Nya yang menuntut ilmu. Karena itu syukur Alhamdulillah kesulitan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini mampu peneliti lewati dengan penuh keyakinan serta kerja keras. Peneliti tetap semangat dan terus berusaha dengan kemampuan yang Allah berikan. Demikian pula dukungan yang peneliti rasakan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orangtua peneliti yang amat sangat peneliti cintai dan sayangi Ayahanda **Harun (ALM)**. Dan Ibunda **Rumiati, A.Md.** Serta Bapak Zuhir Lubis. Dengan cinta kasih sayangnya telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini, hingga mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Tiada kata yang dapat peneliti ucapkan “Semoga Allah membalas semua cinta kasih yang kalian curahkan kepada anakmu ini”.
2. Kepada Bapak Rektor UIN SU Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag beserta para wakil Rektor dan Staf-Stafnya.
3. Kepada Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan komunikasi Penyiaran Islam UIN SU Dr. Soiman, MA. Yang banyak memberikan nuansa motivasi bagi saya dengan karakternya yang bertanggung jawab, ramah tamah beserta para Wakil Dekan dan Staf-Stafnya.
4. Kepada Bapak Ketua Jurusan KPI, Bapak Muktaruddin, MA. Dan Bapak Dr. Winda Kustiawan, MA. Selaku Sekretaris Jurusan yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada pembimbing skripsi I Ibu Dr. Hj. Nurhanifah, MA. Dan Pembimbing skripsi II Bapak Ali Akbar, M.Ag. Yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Dosen Pembimbing Akademik (PA) Bapak Dr. Syawaluddin, MA. Yang selalu memberikan arahan, nasehat dan motivasi kepada peneliti sehingga peneliti

selalu optimis dalam menjalankan tugas dan kewajiban selama masa perkuliahan ini.

7. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam kegiatan perkuliahan serta pegawai yang telah banyak membantu mahasiswa dalam kegiatan Akademis Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
8. Kepada Bapak Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H. yang telah memberikan izin dan data-data yang diperlukan kepada peneliti dalam melakukan pembuatan skripsi ini dan juga seluruh anggota bidang yang telah membantu peneliti memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.
9. Buat saudara-saudara saya, Abang Tubagus Rudi Hardiansyah, A.Md yang selalu memberikan support terbaiknya. Adik ku Rini Handayani. Pak Le Delianto, A.Md. Uwak Amat, Risyanti Siregar yang selalu ada saat sedih dan bahagia ku. Raja Hamonangan Siregar yang selalu menemani begadang saat peneliti mengerjakan penelitian ini. Ibu Sri Muliani (Bu Ani).
10. Buat sahabat tercinta, seperjuangan KPI, Muhammad Fharisi, S. Sos (Kau lah Jodoh ku ☺) yang sama-sama berjuang dalam suka ataupun duka dalam mengejar mimpi selama di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU.
11. Terkhusus buat sahabat tercinta Saputra Siahaan S.Sos yang telah banyak membantu di saat saya senang maupun duka dalam mengerjakan skripsi ini, sukses selalu.
12. Sahabat-sahabat KKN 42 Desa Cinta Air Perbaungan, Limsek, Nawi, Bg Syafi'I dan seluruh teman teman KKN 42 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT. Memberikan imbalan dan pahala atas kemurahan hati dan bantuan pihak-pihak yang terkait tersebut.

Akhir kata, atas keterbatasan kemampuan peneliti dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini, diharapkan kepada pembaca untuk meberikan kritik dan saran sehat demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih dan manfaat bagi pembaca.

Medan, 12 Juli 2020 M
09 Dzul Hijjah 1442 H
Peneliti

Tubagus Rizki Hardiansyah
NIM: 11154055

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....
KATA PENGANTAR.....
DAFTAR ISI
DAFTAR LAMPIRAN.....
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....
B. Rumusan Masalah
C. Tujuan Penelitian
D. Batasan Istilah
E. Kegunaan Penelitian
F. Sistematika Pembahasan
BAB II LANDASAN TEORITIS.....
A. Tinjauan Komunikasi
1. Pengertian Komunikasi
2. Unsur – Unsur Komunikasi
3. Jenis-Jenis Komunikasi
4. Media Komunikasi
5. Hambatan Komunikasi
B. Tehnik Komunikasi.....
1. Pengertian Tehnik Komunikasi
C. Pelayanan Publik.....

1. Pengertian Pelayanan Publik.....
2. Jenis Pelayanan Publik.....
3. Kualitas Pelayanan Publik
- D. Kajian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Pendekatan Penelitian
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian
- C. Subjek dan Objek Penelitian
- D. Jenis dan Sumber Data
- E. Analisis Data
- F. Pemeriksaan keabsahan Data.....

BAB IV HASIL PENELITIAN.....

- A. Bentuk-Bentuk Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan
- B. Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan
- C. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan

BAB V PENUTUP.....

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi menjadi bagian dari fenomena terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, di mana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan.¹

Melalui komunikasi orang dapat mempengaruhi dan merubah sikap orang lain, mengambil keputusan melanjutkan atau mengakhiri kehidupan sebagai anggota kelompok. Maka komunikasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam menjalin proses sosial kemasyarakatannya dengan lingkungan sosialnya. Artinya komunikasi tidak bisa kita tolak dalam situasi sosial apapun karena semua perilaku, tidak hanya kata-kata menunjukkan komunikasi, bahkan tanpa berkata pun manusia sudah berkomunikasi.

Komunikasi dilakukan dengan sengaja oleh seseorang untuk menyampaikan pesan kepada orang lain demi memenuhi kebutuhannya, seperti membujuk atau menjelaskan sesuatu. Dengan demikian, pemahaman komunikasi sebagai proses satu

¹ Syaiful Rohim, *Teori komunikasi: Perspektif Ragam & Aplikasi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hlm. 8.

arah tersebut mengabaikan komunikasi yang tidak disengaja atau tidak direncanakan, seperti mimik muka, nada suara, gerakan tubuh dan sebagainya yang dilakukan secara spontan.

Jadi dapat disimpulkan konsep komunikasi sebagai proses satu arah memfokuskan pada penyampaian pesan secara efektif dan menjelaskan bahwa kegiatan komunikasi bersifat persuasif.² Dalam konteks ini, komunikasi melibatkan komunikator yang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal secara aktif, dinamis dan timbal balik. Berkomunikasi atau berbicara juga harus dapat dipertanggungjawabkan disertai pemilihan kata dan nada bicara yang sesuai dengan tujuan, ruang, waktu, situasi, dan siapa lawan berbicara yang dihadapi.

Bahasa verbal adalah pernyataan lisan antar manusia lewat kata-kata dan simbol-simbol umum yang sudah disepakati antar individu, kelompok, bangsa, dan negara. Jadi komunikasi verbal dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan dengan secara sadar dilakukan oleh manusia untuk berhubungan dengan manusia lain. Sedangkan bahasa nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata yaitu melalui ekspresi wajah, gerakan, isyarat, dan lain-lain.³

Terkadang kita sering tidak sadar seberapa pentingkah berbicara dalam kehidupan kita. Banyak orang berbicara semauanya, tanpa memikirkan apa isi dari

² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 61.

³ Fajar Marhaeni, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 110.

pembicaraan mereka. Sebenarnya berbicara mempunyai pengertian mengucapkan kata atau kalimat kepada seseorang atau sekelompok orang, untuk mencapai tujuan tertentu misalnya memberikan informasi atau memberi inspiratif. Tapi sering kali kita mengalami kesulitan dalam mengungkapkan maksud dan isi pikiran kita kepada orang lain. Bahkan sering kali kita sampaikan berbeda dengan apa yang ditangkap oleh pendengar. Oleh karena itu berbicara juga harus memiliki etika yang kita gunakan agar bisa diterima oleh masyarakat dan memberikan kesan yang baik.

Selain memperhitungkan etika dalam komunikasi, faktor yang paling berpengaruh agar berhasil dan diterimanya pesan apa yang yang kita maksud adalah dengan adanya teknik komunikasi. Teknik komunikasi merupakan suatu teknik komunikasi yang dilakukan agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan dan lain sebagainya.⁴

Islam sendiri dalam menyampaikan pesan dalam hal ini pesan yang dimaksud adalah pesan yang baik dan dalam upaya untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT harus dilakukan dengan baik. Hal ini tertuang di dalam Alquran surah An-Nahal/16 ayat 125 sebagai berikut:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدْلُهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ
عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

⁴ Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 254.

Artinya: Seluruh (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik, sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapatkan yang mendapat petunjuk.⁵

Sepatutnya dengan dilakukannya teknik komunikasi yang baik dan sesuai dengan ajaran Islam, proses tersebarnya dan diterimanya informasi dapat berjalan dengan baik. Namun tidak demikian, berbagai keluhan dari masyarakat terkait dengan permasalahan-permasalahan dengan kantor Imigran Belawan masih kerap terjadi. Hal ini dapat dilihat seperti yang dimuat di laman *Sumutpos.com* yang diterbitkan pada tanggal 25/04/2018 lalu, masyarakat masih kerap berhadapan dengan persulitan yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Belawan Kelas Dua Medan.⁶ Pemberitaan-pemberitaan dengan adanya suap dan pemungutan-pemungutan liar juga masih kerap terjadi. Keluhan itu sendiri terdapat di laman pelaporan aduan yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi Belawan Kelas II (Dua) Medan.⁷

Seiring berjalannya waktu, perbaikan-perbaikan terus diupayakan kelapa imigran kantor imigrasi Belawan kelas II Medan sehingga pada bulan 11 tahun 2019 lalu kantor imigrasi kelas 2 TPI Belawan masuk dalam tim survei di mana survei ini

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2008), hlm. 120.

⁶ Sumutpos.com, *Imigrasi Belawan Persulit Pengurusan Paspor*, dalam <https://sumutpos.co/2018/04/25/imigrasi-belawan-persulit-pengurusan-paspor/> diakses pada 02 September 2019, Pukul 22.00 Wib.

⁷ Kanim Kelas II Belawan, Laporan, dalam <https://www.lapor.go.id/instansi/kanim-kelas-ii-belawan> Diakses pada tanggal 03 September 2019, Pukul 21.20 Wib.

merupakan penilaian atas kinerja sebuah instansi yang semakin baik di mata publik dan menjadi percontohan bagi instansi pemerintah yang lainnya khususnya kantor imigrasi yang ada di Indonesia.⁸

Melihat dari kejadian-kejadian yang peneliti paparkan di atas, peneliti beranggapan bahwa, apakah teknik komunikasi yang disampaikan oleh kepala Imigrasi Belawan tidak sesuai dengan harapan sebenarnya? atau memang apakah pelayanan publik yang dilakukan oleh kepala Imigrasi tidak sampai atau tidak dapat dipahami oleh segenap anggotan-anggotanya?. Untuk itu, teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II (Dua) ini sangat diharapkan. Karena bagaimanapun, keberhasilan suatu pembangunan yang dilakukan kepala imigrasi dan dukungan dari anggotanya jauh lebih penting. Hal itulah yang membuat peneliti tertarik sehingga mengangkat judul: “Teknik Komunikasi kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan”.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apasaja bentuk teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan?

⁸ Tribrata TV HUMAS POLRI, *Kantor Imigrasi Kelas 2 TPI Belawan Masuk Dalam Tim Survei*, dalam <https://www.youtube.com/watch?v=aMCSdINVYuk>, Diakses pada tanggal 03 September 2019, Pukul 21.20 Wib..

2. Bagaimana teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan?
3. Apasaja penghambat dan pendukung kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan?

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penelitian ini, terlebih dahulu peneliti akan mengemukakan batasan-batasan istilah dalam skripsi ini:

1. Teknik Komunikasi merupakan suatu cara yang dilakukan agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan dan lain sebagainya.⁹ Dalam berkomunikasi, teknik komunikasi terbagi atas beberapa macam diantaranya, komunikasi Informatif, komunikasi persuasif, komunikasi bersifat pe rintah dan komunikasi hubungan manusia. Dari beberapa teknik komunikasi di atas peneliti membatasi teknik yang hendak diteliti yakni berfokus pada teknik komunikasi persuasif dan teknik komunikasi hubungan manusia.
2. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya

⁹ Onong Uchana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 254.

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰ Pelayanan Publik yang penulis maksudkan adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam hal yang berhubungan dengan layanan Imigrasi.

3. Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga pemerintah yang membidangi penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Kantor Imigrasi yang penulis maksudkan adalah Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan peneliti untuk mengadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.
2. Untuk mengetahui teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.
3. Untuk mengetahui penghambat dan pendukung kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, diantaranya:

¹⁰ Jogloabang, *Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*. <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 23 Agustus 2019, Pukul: 20.00 Wib.

1. Manfaat teoritis

- a. Dengan adanya temuan-temuan mengenai teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan, diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran serta menambah wawasan bagi ilmu pengetahuan dalam khazanah dan pengembangan teori di bidang ilmu komunikasi dan sosial.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan perhatian kepada dinas/lembaga kantor imigrasi terkait meningkatkan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintah khususnya kepala imigrasi agar dalam meningkatkan pelayanan publik diperhatikan teknik komunikasi yang baik.
- c. Sebagai bahan masukan dan acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama dengan penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengantisipasi ketidakjelasan dalam mengkaji proposal ini dan agar tersusun secara sistematis maka penulis membagi penelitian ini menjadi tiga bab yaitu: BAB I : Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan teoritis terdiri dari Pengertian komunikasi, Unsur-unsur Komunikasi, jenis Komunikasi, Media Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Pengetian Komunikasi Islam dan penelitian terdahulu

BAB III : Metodologi penelitian terdiri dari, lokasi penelitian, jenis penelitian, informan penelitian, sumber data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian terdiri dari bentuk teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan, teknik komunikasi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan dan hambatan dan keberhasilan kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.

BAB V : Penutup mencakup kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka.

Lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Tinjauan Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu cara manusia untuk terus hidup dan berkembang. Secara harfiah, definisi komunikasi adalah interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi. Dua orang dikatakan melakukan interaksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi inilah yang dalam ilmu komunikasi disebut dengan tindakan komunikasi.

Tindakan komunikasi ini pada dasarnya dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik secara verbal (dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan) dan non-verbal (tidak dalam bentuk kata-kata, misalnya sikap, tingkah laku, gambar-gambar dan bentuk-bentuk lainnya yang mengandung arti).¹ Dalam komunikasi ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi, yaitu sumber informasi (*receiver*), saluran (*media*), dan penerima informasi (*audience*).

Sumber informasi adalah seseorang atau institusi yang memiliki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarkan kepada masyarakat luas. Saluran adalah media yang digunakan untuk kegiatan pemberitaan oleh sumber berita, berupa media interpersonal yang digunakan secara tatap muka maupun media massa yang digunakan untuk khalayak umum.

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 8.

Sedangkan *audience* adalah per orang atau kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi atau yang menerima informasi.² Tindakan komunikasi juga dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi tidak langsung adalah tindakan komunikasi yang dilakukan tidak secara perorangan, tetapi melalui medium atau alat perantara tertentu.

Misalnya penyampaian informasi melalui surat kabar, majalah, radio, TV dan lain-lain. Komunikasi juga merupakan salah satu fungsi kehidupan manusia. Fungsi disini maksudnya adalah untuk menyampaikan apa yang ada di dalam benak pikirannya atau perasaan hatinya kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelaku komunikasi seharusnya memahami apa yang dimaksud dengan komunikasi, peranan, fungsi dan bentuk-bentuknya, dengan memahami semua ini kita akan lebih menyadari betapa pentingnya efektifitas komunikasi dalam berinteraksi dengan orang lain.³

Menurut Carl I. Hovland, dalam kutipan buku karya Hafied Cangara, ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.⁴ Defenisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja

² Burhan Bung, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 57.

³ A.M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Intraversonal*, (Jakarta: Kanisius, 2003), hlm. 5.

⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 22.

penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting.

Bahkan dalam defenisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasinya sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*). Akan tetapi, seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti diuraikan di atas.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society* yang dikutip dari buku Poppy Ruliana, Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* Paradigma Lasswell diatas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima (5) unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang di ajukan itu, yakni:

- a. Komunikator (*communicator, source, sender*)
- b. Pesan (*Message*)
- c. Media (*channel*)
- d. Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)

e. Efek (*effect, impact, influence*)⁵

Jadi, berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

2. Unsur-unsur Komunikasi

Untuk dapat berkomunikasi secara efektif kita perlu memahami unsur-unsur komunikasi, antara lain:

a. Komunikator

Pengirim (*sender*) yang mengirim pesan kepada komunikan dengan menggunakan media tertentu. Unsur yang sangat berpengaruh dalam komunikasi, karena merupakan awal (sumber) terjadinya suatu komunikasi.

b. Komunikan

Penerima (*receiver*) yang menerima pesan dari komunikator, kemudian memahami, menerjemahkan dan akhirnya memberi respon.

c. Media

Saluran (*channel*) yang digunakan untuk menyampaikan pesan sebagai sarana berkomunikasi. Berupa bahasa verbal maupun nonverbal, wujudnya berupa ucapan, tulisan, gambar, bahasa tubuh, bahasa mesin, sandi dan lain sebagainya.

d. Pesan

⁵ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Citra Mandiri, 2005), hlm. 55.

Isi komunikasi berupa pesan (*message*) yang disampaikan oleh Komunikator kepada Komunikan. Kejelasan pengiriman dan penerimaan pesan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan komunikasi.

e. Tanggapan

Merupakan dampak (*effect*) komunikasi sebagai respon atas penerimaan pesan. Diimplementasikan dalam bentuk umpan balik (*feedback*) atau tindakan sesuai dengan pesan yang diterima.

3. Jenis-Jenis Komunikasi

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan antara manusia atau kelompok. Jenis komunikasi terdiri dari:

- a. Komunikasi verbal dengan kata-kata
 - b. Komunikasi non verbal disebut dengan bahasa tubuh
1. Komunikasi Verbal mencakup aspek-aspek berupa:
 - a) *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata). Komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti, karena itu olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi.
 - b) *Racing* (kecepatan). Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
 - c) Intonasi suara: akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang

berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

- d) Humor: dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Dugan (1989), memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stress dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis dan harus diingat bahwa humor adalah merupakan satu-satunya selingan dalam berkomunikasi.
- e) Singkat dan jelas. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.
- f) *Timing* (waktu yang tepat) adalah hal kritis yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi, artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang disampaikan.

2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Yang termasuk komunikasi non verbal :

- a) Ekspresi wajah

Wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah cerminan suasana emosi seseorang.

- b) Kontak mata, merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya
- c) Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.
- d) Postur tubuh dan gaya berjalan. Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya.
- e) Sound (Suara). Rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.
- f) Gerak isyarat, adalah yang dapat mempertegas pembicaraan . Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau mengerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.⁶

⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, hlm. 10.

4. Media Komunikasi

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia, seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan. Akan tetapi, media yang dimaksud ialah media yang digolongkan empat macam, yakni media antarpribadi, media kelompok, media publik, dan media massa.

a. Media antarpribadi

Untuk hubungan perorangan (antarpribadi), media yang tepat digunakan ialah kurir (utusan), surat, dan telepon. Kurir banyak digunakan oleh orang-orang terdahulu kala untuk menyampaikan pesan. Di daerah-daerah pedalaman pemakaian kurir sebagai saluran komunikasi masih bisa ditemukan, misalnya melalui orang yang berkunjung ke pasar pada hari-hari tertentu, sopir mobil (oto) yang ditipi pesan, pedagang antarkampung, dan sebagainya.

Surat adalah media komunikasi antarpribadi yang makin banyak digunakan, terutama dengan makin meningkatnya sarana pos serta makin banyaknya penduduk yang dapat menulis dan membaca. Surat dapat menampung pesan-pesan yang sifatnya pribadi, tertutup, dan tak terbatas oleh waktu dan ruang.⁷

⁷*Ibid.*, hlm. 186.

b. Media Massa

Jika khalayak tersebar tanpa diketahui dimana mereka berada, maka biasanya digunakan media massa. Media massa adalah alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak (penerima) dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis surat kabar, film, radio, dan televisi. Karakteristik media massa ialah sebagai berikut:

- 1) Bersifat lembaga, artinya pihak yang mengelola media terdiri dari banyak orang, yakni mulai dari pengumpulan, pengelolaan sampai pada penyajian informasi.
- 2) Bersifat satu arah, artinya komunikasi yang dilakukan kurang memungkinkan terjadinya dialog antara pengirim dan penerima. Kalau toh terjadi reaksi atau umpan balik, biasanya memerlukan waktu dan tertunda.
- 3) Meluas dan serempak, artinya dapat mengatasi rintangan waktu dan jarak, karena ia memiliki kecepatan. Bergerak secara luas dan simultan, di mana informasinya yang disampaikan diterima oleh banyak orang pada saat yang sama.
- 4) Memakai peralatan teknis atau mekanis, seperti radio, televisi, surat kabar, dan sebagainya.
- 5) Bersifat terbuka, artinya pesannya dapat diterima oleh siapa saja dan dimana saja tanpa mengenal usia, jenis kelamin, dan suku bangsa.⁸

⁸*Ibid.*, hlm. 186-187.

c. Surat Kabar

Surat kabar boleh dikata sebagai media massa tertua sebelum ditemukan film, radio, dan TV. Surat kabar memiliki keterbatasan karena hanya bisa dinikmati oleh mereka yang melek huruf, serta lebih banyak disenangi oleh orang tua daripada kaum remaja dan anak-anak. Salah satu kelebihan surat kabar ialah mampu memberi informasi yang lengkap, bisa dibawa kemana-mana, terdokumentasi sehingga mudah diperoleh bila diperlukan.

Sekarang ini diperkirakan dari 45 penduduk Indonesia minimal ada satu orang yang berlangganan surat kabar. Surat kabar dapat dibedakan atas periode terbit, ukuran, dan sifat penerbitnya. Dari segi periode terbit ada surat kabar harian dan ada surat kabar mingguan. Surat kabar harian adalah surat kabar yang terbit setiap hari baik dalam bentuk edisi pagi maupun edisi sore, sementara surat kabar mingguan ialah surat kabar yang terbit paling sedikit satu kali dalam seminggu. Dari segi ukurannya, ada yang terbit dalam bentuk plano dan ada pula yang terbit dalam bentuk tabloid.

Sementara itu, isinya dapat dibedakan atas dua macam, yakni surat kabar yang bersifat umum yang isinya terdiri atas berbagai macam informasi untuk masyarakat umum, sedangkan surat kabar yang bersifat khusus, isinya memiliki ciri khas tertentu dan memiliki pembaca tertentu pula, misalnya surat kabar untuk pedesaan, surat kabar untuk wanita, dan semacamnya. Sifat dan ciri penerbitan surat kabar juga memiliki oleh

penerbitan majalah atau berkala, hanya saja bentuk majalah dan berkala lebih besar daripada buku, serta waktu terbitnya adalah mingguan dan bulanan.⁹

5. Hambatan Komunikasi

Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkinlah seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses.

1) Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (interfensi) pada pesawatradio, gambar meliuk-meliuk atau berubah-ubah pada layar televisi, huruf tidak jelas, jalur huruf yang hilang atau terbalik atau halaman yang sobek pada surat kabar. Sedangkan gangguan sematik adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan sematik ini tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan leih banyak

⁹Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 137.

gangguan sematik dalam pesannya. Gangguan semantic terjadi dalam sebuah kepentingan.

2) Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingan. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita akan merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan

3) Motivasi terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginannya, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena ¹⁰motivasi itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan prasangkanya.

4) Prasangka

¹⁰*Ibid.*, hlm. 34-35.

Prejudice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syakwasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendirian politik, pendek kata suatu perangsang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak.

5) Psikologis

Kondisi psikologis seseorang akan ikut mempengaruhi bagaimana pesan yang dikirimkan oleh komunikator. Seorang motivator perkawinan bahagia tidak akan mudah mengobrol nasehat kepada komunikan jika keluarganya tidak harmonis. Secara mental ia tentu tidak siap. Dengan kata lain, ia punya beban psikologis yang berat. Bagaimana komentar orang ketika ia menasehati perkawinan bahagia sementara keluarganya tidak harmonis. Faktor psikologis mempengaruhi kondisi mental seseorang yang berpengaruh pada apa yang dia ucapkan dan lakukan. Masing-masing orang punya beban psikologis yang memungkinkan perbedaan penerimaan pesan.¹¹

Kondisi psikologis seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri individu. Beberapa contoh diantaranya sifat atau karakter, bakat dan keturunan. Seseorang yang termasuk

¹¹*Ibid.*, hlm. 35-57.

pemarah, mudah dengki, pemalu, pemberani, menghindari risiko masuk dalam sifat individu. Bakat seseorang juga mempengaruhi respon pesan seseorang yang suka akting akan menyukai pesan-pesan yang berkaitan dengan akting, tak terkecuali dengan bakat menulis, bakat melukis, bakat olahraga dan sebagainya. Sementara itu faktor keturunan juga membentuk atau mengondisikan psikologis seseorang.

6) Teknis

Gangguan teknis lebih menitik beratkan pada soal teknis sederhana tetapi sangat mengganggu proses komunikasi. Cara yang dilakukan agar tidak ada gangguan teknis bisa mengecek terlebih dahulu peralatan yang akan digunakan. Pastikan televisi terhubung ke saluran listrik secara baik, cermati ejaan, dan editing perlu dilakukan saat televisi mengetik naskah. Bisa juga meneliti proyektor sebelum digunakan. Masalah teknik sering membuat seseorang merasa jengkel karena apa yang mau disampaikan atau didengarkan akhirnya terhambat.¹²

B. Teknik Komunikasi

1. Pengertian Teknik Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam mempertahankan kehidupannya. Kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan komunikasi, karena manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk mempertahankan hidupnya. Jalinan hubungan antar

¹² Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 45-47.

manusia tercipta melalui komunikasi, baik itu komunikasi verbal yang biasanya berhubungan dengan bahasa maupun nonverbal yang biasanya berhubungan dengan simbol, gambar, atau media komunikasi lainnya.

Selain untuk mempertahankan hidupnya, komunikasi juga berperan penting dalam memelihara hubungan dan memperoleh kebahagiaan hidup. Pengertian komunikasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu komunikasi dalam pengertian secara umum dan pengertian secara paradigmatis. Komunikasi secara umum dapat dipahami sebagai sebuah aktivitas yang tidak terlepas dari kehidupan manusia. Komunikasi merupakan konsekuensi dari hubungan sosial (*social relations*) yang pada akhirnya memunculkan terjadinya interaksi sosial (*social interaction*).¹³

Menurut Rochajat Harun dan Elviano Ardianto, komunikasi berarti suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk kebersamaan. Pengertian lain komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem, lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku.¹⁴ Sedangkan menurut Nuruddin, komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah perilaku.¹⁵

Bila melihat seseorang yang terlibat dalam komunikasi, maka akan ditemukan bahwa terdapat dua bentuk umum tindakan yang terjadi:

¹³Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi, cet.5* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 3.

¹⁴ Rochajat Harun dan Elviano Ardianto, *Komunikasi Pembangunan: perspektif Dominan, Kaji Ulang, dan Teori Kritis*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 20.

¹⁵Nuruddin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.26.

1. Penciptaan pesan atau lebih tepatnya penciptaan pertunjukan (*display*)
2. Penafsiran pesan atau penafsiran pertunjukan.¹⁶

Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi yang begitu luas dengan “*The act by one or more persons of sending and receiving message distorted by noise, within a context, with some effect and with some opportunity for feedback*”. Maksudnya, komunikasi adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau lebih dalam menyampaikan dan menerima pesan dalam suatu konteks yang menimbulkan efek dan terjadinya umpan balik meskipun dalam penyampaian pesan itu kadang-kadang mengalami gangguan.¹⁷

Dilihat dari berbagai penjelasan mengenai komunikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi ialah proses pengiriman pesan atau informasi kepada seseorang agar orang yang dimaksud bisa merespon dan menangkap isi pesan yang disampaikan. Komunikasi yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada komunikan harus berjalan dengan efektif. Dengan demikian, maka diharapkan komunikasi yang terjadi tersebut harus memiliki kesamaan makna antara keduanya sehingga terjadi umpan balik (*feedback*). Di samping itu, media yang tepat juga sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya komunikasi yang terjadi.

Selain itu, komunikasi juga dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi, dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna,

¹⁶ Effendi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, hlm. 21.

¹⁷ Effendi, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, hlm.55.

baik secara verbal maupun nonverbal dari seseorang kepada orang lain, untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi juga dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang pada prinsipnya hanya berlangsung di antara makhluk hidup, yaitu antara manusia dengan manusia, relatif juga bisa berlangsung antara manusia dengan hewan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa tingkat keberhasilan pencapaian tujuan komunikasi dapat dinilai dari sejauh mana saling pengertian atau kesepakatan yang tercapai oleh pihak-pihak dalam melakukan komunikasi. Keberhasilan komunikasi juga dapat dilihat dari baik tidaknya hubungan di antara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi.

Menurut Effendy, istilah teknik berasal dari bahasa Yunani yaitu dari kata *technikos* yang berarti keterampilan atau kecakapan. Berdasarkan keterampilan berkomunikasi yang dilakukan komunikator, teknik komunikasi diklasifikasikan menjadi:

- a. Komunikasi informatif (*informative communication*);
- b. Komunikasi persuasif (*persuasive communication*);
- c. Komunikasi pervasif (*pervasive communication*);
- d. Komunikasi koersif (*coersive communication*);
- e. Komunikasi instruktif (*instructive communication*);

Sebagian pakar komunikasi sebagaimana dijelaskan Andri Hasan membagi teknik komunikasi kepada komunikasi informatif, komunikasi persuasif, komunikasi

instruktif dan hubungan manusiawi.¹⁸ Penjelasan masing-masing adalah sebagai berikut:

Pertama, komunikasi informatif yaitu suatu pesan disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang sehingga mereka dapat mengetahuinya. Teknik ini dapat berdampak kognitif karena komunikan dapat mengetahui sesuatu sesuai dengan apa yang disampaikan. Seperti halnya dalam penyampaian berita dalam media cetak maupun elektronik, pada teknik informatif ini berlaku komunikasi satu arah, pesannya bersifat umum, medianya menimbulkan keserempakan, serta komunikannya heterogen. Namun demikian teknik informatif dapat berlaku pada seseorang, seperti halnya kajian ilmu yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa.

Kedua, komunikasi persuasif yaitu komunikasi yang bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan. Komunikasi persuasif lebih menekankan pada sisi psikologis komunikan dengan cara yang halus, luwes, membujuk dan mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan kerelaan yang disertai perasaan senang pada diri komunikan. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan menggunakan komponen-komponen ilmu komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikan. Sehingga dapat terciptanya pikiran, perasaan, dan hasil pengindraannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. Biasanya

¹⁸ Andi Hasan, Teknik Komunikasi, dalam www.pjtv.co.id, diakses tanggal 5 November 2019.

teknik ini tergetnya adalah afektif, artinya komunikasi bukan hanya sekedar tahu, tapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu.

Ketiga, komunikasi instruktif disebut juga komunikasi koersif karena samasama dalam bentuk perintah, ancaman, sanksi yang bersifat paksaan. Orang-orang yang terkena imbas komunikasi instruktif akan melakukan sesuatu karena keadaan terpaksa. Biasanya teknik komunikasi seperti ini bersifat fear arousing (menakutnakti atau menggambarkan resiko yang buruk). Serta tidak luput dari sifat *redherring*, yaitu interes atau muatan kepentingan untuk meraih kemenangan dalam suatu konflik, perdebatan dengan menepis argumentasi yang lemah kemudian menjadikan untuk menyerang lawan.

Keempat, hubungan manusiawi atau yang sering diterjemahkan dengan *human relations*, yaitu komunikasi yang dilakukan dengan mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan. Hubungan tersebut tidak hanya dalam berkomunikasi, namun dalam pelaksanaannya juga terkandung nilai-nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Seperti halnya mengubah sifat, pendapat atau perilaku seseorang. Komunikasi ini termasuk juga ke dalam komunikasi interpersonal, karena komunikasinya berlangsung antara dua orang atau lebih dan bersifat dialogis. Untuk melakukan hubungan manusia biasanya digunakan beberapa teknik pendekatan yaitu pendekatan emosional (*emotional approach*) dan pendekatan sosial budaya (*socio-cultural approach*).

Teknik komunikasi di atas memiliki beberapa tujuan atau fungsi sebagaimana dijelaskan Effendy, yaitu untuk menginformasikan (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), dan mempengaruhi (*to influence*).¹⁹ Adapun efektivitas interaksi atau komunikasi merupakan tujuan akhir dari sebuah interaksi atau komunikasi. Keefektif komunikasi tersebut sangat tergantung pada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Beberapa faktor yang sangat berpengaruh terhadap teknik dalam komunikasi adalah pengaruh simbol dan bahasa, gaya berkomunikasi, tubuh saat berkomunikasi, lingkungan dan waktu.²⁰

Terjadinya komunikasi antara berbagai pihak, dapat mendorong terjadinya perubahan sosial (*social change*). Atas dasar ini, praktisi komunikasi merinci tujuan ataupun fungsi komunikasi kepada beberapa tujuan, yaitu:

- a. Menciptakan kesadaran (*awareness*) terhadap gagasan/ pemilik gagasan (merk/brand);
- b. Mengubah persepsi;
- c. Mengubah keyakinan;
- d. Mengubah sikap (misalnya dari menolak menjadi penerima);
- e. Mengingat kembali (reminder);
- f. Memperkuat sikap;
- g. Mendapatkan respon langsung;

¹⁹ Effendy, *Ilmu Teori*, hlm. 55.

²⁰ Deddy Mulyana, *Komunikasi Efektif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.1.

h. Membangun citra.²¹

Penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dapat dilakukan dengan banyak cara atau metode. Hal ini tergantung pada macam-macam tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial budaya dan latar belakang dari komunikan sehingga komunikator dapat mengetahui metode atau cara apa yang akan dipakai supaya pesan yang disampaikan mengenai sasaran. Metode atau cara tersebut antara lain:

1. Komunikasi satu tahap Komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan sehingga kemungkinan terjadi proses satu arah.
2. Komunikasi dua tahap Komunikator dalam menyampaikan pesannya tidak langsung kepada komunikan, tetapi melalui orang-orang tertentu dan kemudian meneruskan pesan kepada komunikan.
3. Komunikasi banyak arah Dalam menyampaikan pesan, komunikator melakukan dengan cara-cara lain, tidak menggunakan komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah tetapi menggunakan cara lain yakni berbagai tahap.²²

Agar proses komunikasi dapat mencapai sasarannya, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu adanya ide yang jelas sebelum berkomunikasi;
2. Periksa tujuan komunikasi;
3. Periksa lingkungan fisik dan manusia sebelum berkomunikasi;

²¹ Hanung Hizbullah Hamdah, *Komunikasi Dakwah Melalui Pendekatan Komunikasi Pemasaran* dalam (www.marketing communication, 2007), diakses pada tanggal 5 September 2019.

²² Arifin Anwar, *Komunikasi dalam Teori dan Praktis* (Bandung: Armico, 1997), hlm.54.

4. Dalam melakukan komunikasi pertimbangkan isi dan nada suara;
5. Dalam merencanakan komunikasi, berkonsultasilah kepada pihak lain agar memperoleh dukungan;
6. Berkomunikasilah hal-hal yang berharga saja;
7. Berkomunikasi yang efektif perlu tindak lanjut;
8. Komunikasikan pesan-pesan secara singkat;
9. Tindakan komunikasi harus sesuai dengan yang dikomunikasikan; 10. Jadilah pendengar yang baik.²³

Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan sebuah instansi/organisasi hendaknya bersifat persuasif dan informatif. Komunikasi yang dilakukan cenderung merupakan proses transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimanya dengan sengaja menjadi (*to code*) perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan lewat suatu saluran (*channel*) guna merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlunya cara/ teknik yang mengaturnya.

Oleh karena itu komunikasi ini harus dikonsepsi dalam bentuk yang baik dan menarik yang disebut dengan istilah teknik komunikasi. Salah satu teori yang membahas tentang teknik komunikasi adalah teori proses. Sebagaimana dikemukakan

²³ *Ibid.*, hlm. 58.

Stephen W. Littlejohn bahwa teori ini berhubungan dengan beberapa proses komunikasi, yaitu akomodasi, konstruksi dan memperoleh kerelaan.²⁴

Akomodasi diartikan sebagai proses *konvergen* (penyatuan) dan *divergen* (penyebaran). Akomodasi tampak pada hampir semua bentuk sikap komunikasi yang bisa dibayangkan, termasuk aksen, kecepatan, volume suara, kosa kata, gramatikal, warna suara, gerak isyarat dan sebagainya. Dari semua teknik komunikasi, maka teknik komunikasi yang dapat memberikan pengaruh cukup kuat terhadap komunikan adalah teknik komunikasi persuasif, yaitu suatu teknik yang dapat mempengaruhi manusia dengan jalan memanfaatkan/menggunakan data atau fakta psikologis dan sosiologis dari komunikan yang hendak dipengaruhi.

Komunikasi persuasif sangat ideal dilakukan untuk mempengaruhi dan merubah perilaku seseorang tanpa menggunakan kekerasan atau paksaan (*coersif*). Dalam hal ini seorang komunikator harus mempunyai keterampilan persuasif berupa kecerdasan dalam memahami kondisi psikologis dan sosiologis dari komunikan.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, di mana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang

²⁴ Stephen W. Littlejohn, *Theories of Human Communication*, (New Mexico: Wadsworth Publishing Co., 1999), hlm.278.

diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta.²⁵

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁶

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesalingtergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”²⁷

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non-profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur dibawah ini:

²⁵ Ratminto, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 76.

²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), hlm.

²⁷ Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm. 13.

- a. Menurut B.Libois didalam buku Etika Publik, Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- b. Pelayanan Publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik. Ada pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN); asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau Swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi, keagamaan, asosiasi nirlaba).
- c. J. S Bowman mendefinisikan pelayan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
- d. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen. Kebutuhan dasar yang tidak selalu bisa dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan.²⁸

Oleh karena itu pelayan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik

²⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 14.

adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁹

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

²⁹ Lajian Poltak Sinambela, et. al., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 5.

- e. Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayan publik.
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- g. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.³⁰

2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang

³⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 88.

dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.³¹

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan,

³¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 23

kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.³²

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri-ciri berikut:

³² Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), hlm. 74.

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

D. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti menemukan judul “Pola komunikasi dalam Pemberian izin penelitian bagi peneliti asing (studi kasus pada tim koordinasi pemberian izin Peneliti Asing (TKPIPA) KEMRISTEK)”, yang disusun oleh RIZMA FADILLAH (2010 - 41 – 476) mahasiswa Universitas Prof. Dr. Moestopo Jakarta. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode Penelitian teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menjelaskan pola komunikasi pelaksanaan pelayanan publik Sekretariat Tim

Koordinasi Pemberian Izin Peneliti Asing (TKPIPA) Kemristek dan Kantor Imigrasi (KANIM) Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) dalam pemberian perizinan penelitian dan izin tinggal bagi peneliti asing diwilayah Indonesia.

Adapun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah karena penelitian ini membahas tentang tehnik komunikasi Teknik Komunikasi kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan”. Di mana dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah bentuk tehnik komunikasi kepala imigrasi, hambatan dan solusi kepala kantor imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigran kelas II Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini akan memaparkan hasil data dari lapangan dengan menggunakan wawancara kepada Informan, dan dokumen yang berkaitan dengan teknik komunikasi Kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang melihat objek, kondisi, dan gambar secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang diselidiki dan hasilnya dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan di masa yang akan datang.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti yaitu di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II (Dua) Medan, yang terletak di jalan Serma Hanafiah No.1, Belawan I, Kota Medan Sumatera Utara. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sekitar 7 - 15 hari, terhitung sejak penerbitan surat rekomendasi penelitian, hingga tahap pengujian riset.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H	Kasi Lalu Lintas dan Izin Tinggal ke Imigrasian	S1

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dalam dua bagian yaitu:

- a. Sumber data primer yang peneliti peroleh dari hasil Tanya jawab dengan informan penelitian.
- b. Sumber data sekunder yaitu data yang peneliti peroleh dari buku-buku dan literatur yang terkait dengan permasalahan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data penelitian ini yaitu:

a. Indepth Interview

Yaitu peneliti akan mewawancarai secara mendalam para informan penelitian yang terkait dengan permasalahan penelitian ini. Pemilihan pola indepth interview ini didasarkan alasan karena penelitian ini difokuskan pada subjek-subjek yang memiliki pengalaman dan pengetahuan dibidang kepengurusan Imigrasi Belawan Kelas II Medan.

Jenis *indepth interview* yang digunakan adalah *interview* semi terstruktur, peneliti telah mempunyai rancangan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan, terkait mengenai teknik komunikasi yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas Dua Medan, hambatan Kepala Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Imigrasi Belawan Kelas II (Dua) Medan, dan keberhasilan teknik komunikasi yang diterapkan kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor imigrasi belawan kelas dua Medan.

b. Studi dokumen

Studi dokumen yakni peneliti akan menggali data melalui dokument yang ada pada kantor imigrasi Belawan kelas II Medan baik berupa buku-buku bulletin maupun dokumen lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument pengumpulan data yaitu: Daftar pertanyaan wawancara, dan untuk mendukung hal tersebut peneliti juga menggunakan alat-alat bantu lainnya seperti alat perekam, buku, pulpen, dan sebagainya.¹

G. Teknik Analisis Data

Dalam studi kualitatif, analisa data adalah sebuah proses sistematik yang bertujuan untuk menyeleksi, mengkategorikan, membandingkan, dan menginterpretasikan data untuk membangun suatu gambaran secara komprehensif

¹ Kuntowijoyo, *pengantar ilmu sejarah*, (Yogyakarta: PT Bentang Pustaka, 2005), hlm. 90.

tentang fenomena atau topik yang diteliti. Dalam Penelitian ini, peneliti berusaha memaparkan keadaan yang ada secara resmi. Dari bentuk-bentuk teknik komunikasi yang dilakukan oleh objek penelitian, maka proses analisis data adalah terus-menerus. Penyajian data yang diperoleh dilapangan secara apa adanya.

Dalam konteks tersebut, untuk menganalisis data yang terkumpul dari hasil interview dan studi dokumen, peneliti mengadaptasi tehnik analisa data kualitatif sebagaimana yang disarankan oleh miles dan huberman, yaitu:

1. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara.
2. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, membuang yang tidak perlu dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
3. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan dengan cara yang induktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus pada yang bersifat umum.²

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Tehnik pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan untuk membuktikan apakah benar-benar ini merupakan penelitian ilmiah sekaligus menguji data yang diperoleh yaitu:

² Matthew Miles dan Michel Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI-Press, 1992), hlm. 124

a. Mengadakan *membercheck*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti .Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.³

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2013), hlm. 137.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Bentuk-Bentuk Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan

Menyampaikan informasi tidaklah sesuatu yang sangat mudah untuk dilaksanakan, pasti membutuhkan sebuah proses mulai dari waktu, biaya, tenaga maupun lainnya sehingga tercapai sebuah tujuan dari apa yang dilaksanakan. Kepala kantor imigran dalam meningkatkan pelayanan publik tentu dilakukan melalui beberapa cara dengan proses persebaran informasi yang berbeda.

Upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berikut penuturan Bapak Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H:

“Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.”⁴

Selain itu, Bapak Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H, penjelasan mengenai Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik itu mencakup:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang KIP dan segala aturan bagi LSM Lembaga perlindungan Konsumen harus juga memiliki kepastian Hukum.”⁵

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan

⁴ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

⁵ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat.

Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:⁶

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), *pos-el* (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam

⁶ Kementerian Hukum dan HAM, *Undang-Undang Pelayanan Publik UU RI No.25 tahun 2009 Cet. I*, (PT. Sinar Grafika: Jakarta, 2013), hlm. 14.

waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum.

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:⁷

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

⁷ *Ibid.*, hlm. 16.

- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Seiring berjalanya proses pelaksanaan pelayanan publik, tentu kepala imigran berupaya agar semua pihak berpartisipasi dalam meningkatnya kualitas pelayanan publik di kantor imigran Belawan kelas II Medan. Salah satu hal mendasar yang dilakukan oleh kepala imigran adalah memenuhi rasa aman dan nyaman masyarakat ketika berhadapan dengan pihak kantor imigrasi. Selain itu, penyampaian informasi yang akurat, tidak berbelit dan dorongan agar apa yang disampaikan mempengaruhi masyarakat menjadi bagian yang penting saat terjadi proses komunikasi antara kepala imigran dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Berikut pemaparan Bapak Benyamin Kali Patemba Harahap : Benyamin Kali Patemba Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk teknik komunikasi, Wawancara Pribadi, Medan, 14 Juni 2020.

“Cara yang kita lakukan sebenarnya sederhana dan kita mulai dari hal-hal yang kecil. Misalnya melaksanakan tugas sesuai aturan, menciptakan ruang pelayanan yang nyaman serta lengkap dengan fasilitas, seperti Wifi, charger, minuman. Snack, dll. Melaksanakan tugas yang ia kuasi apa yg ia tugaskan yang menjadi tugas dia, jangan pula nanti seseorang dikasih tugas untuk memfoto dan mewawancarai tapi ia tidak tahu bagaimana cara memfoto, mewawancarai untuk menggali informasi ia tidak tahu (*dreadment of drive face*) maka di situ ada maklumat pelayanan, bahkan di internet juga ada, jadi jika melanggar maklumat yg sudah tertulis maka kami pihak imigrasi akan

melakukan dispensasi, semua pengumuman serta persyaratan ada di maklumat tersebut. Maka boleh juga dicari undang undang pelayanan publik di kantor imigrasi.”⁸

Bapak Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H menjelaskan bahwa sebagai kepala kantor imigrasi tentu memiliki tugas dan tanggung jawab, tidak hanya kepada publik tetapi juga terhadap staff sendiri. Berikut penjelasan beliau:

“Memonitorakan pekerjaan mereka, mengevaluasi, dan itu biasanya setiap bulan rutin bahkan ada rapat internal setiap bulan, nah kita rapat mengenai apa kekurangan atau apa, msialnya juga ada emergency yaitu peraturan baru langsung kita breafing, kita sampaikan ini ada peraturan baru dan langsung dilaksanakan, nah disamping itu juga kita ada reward juga, siapa petugas menjadi pelayanan terbaik setiap bulannya ada, dikasih piagam, kalua ada kesalahan kita akan melakukan pembinaan.”⁹

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau instansi maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dari pemaparan di atas, jika dilihat dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:¹⁰

1. Profesional (*Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra’/17 ayat 84:

⁸ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

⁹ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

¹⁰ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hlm. 63.

سُبْحَانَ الَّذِي أَسْرَى بِعَبْدِهِ لَيْلًا مِّنَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ إِلَى الْمَسْجِدِ الْأَقْصَا الَّذِي بَرَكْنَا حَوْلَهُ لِنُرِيَهُ مِنْ آيَاتِنَا إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْبَصِيرُ

Artinya : “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”.¹¹

Menurut Tafsir jalalain dalam ayat ini pada potongan *ya' malu 'ala sya kilatihi* (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni (menurut caranya sendiri-sendiri, maka Rabb kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya) maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya. Ayat ini menjelaskan akan profesionalisme, yaitu: bekerja sesuai dengan bidang keahlian, secara sederhana adalah suatu pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, dengan disiplin, jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan.¹²

Berhubungan dengan profesionalisme dalam tugas dan fungsinya, Bapak Benyamin Patembal Harahap, S.H, mengungkapkan:

“Sejauh yang saya pahami, profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal tersebut merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme manakala memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang

¹¹ Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012), hlm. 290.

¹² Imam Jalaluddin Al-Mahali dan Imam Jalaluddin A-suyuthi, *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997), hlm. 1160.

tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya. Sebagai aparatur pemerintah yang bekerja melayani masyarakat, keahlian menjadi dasar dalam meningkatkan sebuah tujuan dengan mengikuti aturan serta fungsinya sebagai pekerja serta melakukannya dengan sepenuh hati itulah yang biasa kita sebut dengan kewajiban. Setelah kewajiban ditunaikan, ada hak yang akan kita terima atas apa yang kita lakukan. Tentu dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sangat penting sehingga masyarakat dapat merasakan akan adanya kantor imigran ini.”¹³

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.¹⁴ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Alquran surat Thaha/20 ayat 44, berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.¹⁵

Menurut Tafsir Ibnu Katsir di dalam ayat ini terdapat pelajaran yang amat besar, yaitu bahwa Fir'aun berada pada puncak kecongkakan dan kesombongan, sementara Musa adalah pilihan Allah dari makhluk-Nya yang pada saat itu diperintah oleh Allah untuk tidak boleh berbicara kepada Fir'aun melainkan dengan kata-kata yang lemah lembut, dan bahwa seruan mereka kepadanya adalah dengan perkataan yang lembut,

¹³ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

¹⁴ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm. 132.

¹⁵ Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, hlm. 314.

halus, mudah dipahami agar lebih mengena di dalam jiwa dan lebih jelas, serta bermanfaat.¹⁶

Berhubungan dengan sikap yang sopan dan ramahtama, kepala kantor imigran berupaya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dilakukan dengan sikap yang ramah dan sopan. Karena hal ini merupakan penunjang serta pendukung semakin sempurnanya pelayanan publik yang semakin baik. Berikut penuturan Bapak Kali Patembal Harahap, S.H :

“Saya pribadi tidal bias menafyikan bahwa saya adalah pelayan masyarakat. Tentunya, memiliki sifat dan sikap yang sopan dan ramahtama menjadi bagian yang tidak boleh lepas di setiap aktifitas yang saya lakukan. Dan hal ini juga merupakan tuntutan kerja saya. Bukan hanya saya, tapi seluruh staff yang ada di sini harus memegang tegus sikap ini. Tidak hanya kepada publik tetapi juga bagi orang-orang yang ada di sini. Kan tidak lucu, jika ada orang yang dating ke mari lalu kita menyambutnya dengan wajah yang murung atau dengan mimik wajah marah. Nah, agar terciptanya suasana yang nyaman dan tenang sikap sopan dan ramahtama harus tetap dilakukan walaupun kita dalam kondisi yang tidak demikian.”¹⁷

3. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.¹⁸ Sebagaimana firman Allah SWT dalam Alquran Surah Al-Ahzab/33 ayat 70:

¹⁶ Syakir Syaikh Ahmad, *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir, Cet II, Jilid IV*, (Jakarta: Darus Sunnah Pers, 2014), hlm. 518.

¹⁷ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 98.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.¹⁹

Dalam tafsir Al-Maragi pada potongan ayat pada kata *Al-Qaulus sadid* (perkataan yang benar), yang dimaksudnya ingin mencapai kebenaran. Yaitu dari perkataan *syaddada syahmahu*, yang artinya dia membidikkan anak panah kepada sasaran yang hendak dilempar dan tidak menyimpang dari saran tersebut atau tepat pada sasaran. Dalam ayat ini merupakan bentuk bimbingan Allah terhadap orang-orang yang beriman agar berkata dengan perkataan-perkataan atau perbuatan-perbuatan yang seharusnya mereka lakukan, agar dapat mencapai kemenangan dan kenikmatan dinegeri akhirat, serta kedekatan kepada Allah SWT, dan kemuliaan disisi-Nya.²⁰

Jujur merupakan pondasi dasar untuk berhasil atau tidaknya sesuatu yang dilakukan. Karena jujur adalah jaminan agar dapat dipercaya. Berikut penjelasan Bapak Kali Patembal Harahap, S.H:

“Setiap pekerjaan yang kita lakukan, di manapun itu pasti jujur adalah tiang awal agar kita baik di mata orang-orang. Tidak hanya di sini saja, saya pikir sifat jujur pasti di adopsi oleh siapa saja baik itu di pemerintahan, perusahaan, dll. Bahkan, di saat kita ingin melamar pekerjaan rata-rata salah satu syarat yang dilampirkan adalah memiliki sifat jujur. Hal ini membuktikan, bahwa jujur adalah hal yang paling penting dalam terciptanya pelayanan publik yang baik.”²¹

¹⁹ Andi Subarkah, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, hlm. 427.

²⁰ Ahmad Mustofa Al-Maragi, *Terjemah Tafsir Al-Maragi, terj. Bahrun Abubakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1992), hlm. 75.

²¹ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Bentuk-bentuk tehnik komunikasi, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam Alquran surah An-Nisa/ ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝ ﴾

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.²²

Allah Swt. memberitahukan bahwa Dia memerintahkan agar amanat-amanat itu disampaikan kepada yang berhak menerimanya. Di dalam hadis Al-Hasan, dari Samurah, disebutkan bahwa Rasulullah Saw. telah bersabda:

"أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَىٰ مَنْ ائْتَمَكَ، وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ"

Artinya: Sampaikanlah amanat itu kepada orang yang mempercayaimu, dan janganlah kamu berkhianat terhadap orang yang berkhianat kepadamu. (HR. Abu Daud dan At turmuji)

Hadis riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadis ini umum mencakup semua jenis amanat yang diharuskan bagi manusia

²² Andi Subarkah, et. al. Al Qur'an dan Terjemahan, hlm. 87.

menyampaikannya. Amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Swt. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu.

Maka Allah Swt. memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya. Sebagaimana yang disebutkan di dalam sebuah hadis sahih, bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda yang artinya: “Sesungguhnya semua hak itu benar-benar akan disampaikan kepada pemiliknya. hingga kambing yang tidak bertanduk diperintahkan membalas terhadap kambing yang bertanduk (yang dahulu di dunia pernah menyeruduknya). (HR. Bukhori dan Muslim).

Ibnu Abu Hatim mengatakan, telah menceritakan kepada kami Muhammad ibnu Ismail Al-Ahmasi, telah menceritakan kepada kami Waki', dari Sufyan, dari Abdullah ibnus Saib, dari Zazan, dari Abdullah ibnu Mas'ud yang mengatakan, *"Sesungguhnya syahadat itu menghapus semua dosa kecuali amanat."* Ibnu Mas'ud

mengatakan bahwa di hari kiamat kelak seseorang diajukan (ke hadapan peradilan Allah).

Jika lelaki itu gugur di jalan Allah, dikatakan kepadanya, "*Tunaikanlah amanatmu.*" Maka lelaki itu menjawab, "*Bagaimana aku akan menunaikannya, sedangkan dunia telah tiada?*" Maka amanat menyerupakan dirinya dalam bentuk sesuatu yang terpadat di dalam dasar neraka Jahannam. Maka lelaki itu turun ke dasar neraka, lalu memikulnya di atas pundaknya. Ibnu Mas'ud mengatakan bahwa setiap kali ia mengangkat amanat itu, maka amanat itu terjatuh dari pundaknya, lalu ia pun ikut terjatuh ke dasar neraka; begitulah selama-lamanya.

Zazan mengatakan bahwa lalu ia datang menemui Al-Barra ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada Al-Barra. Maka Al-Barra mengatakan, "*Benarlah apa yang dikatakan oleh saudaraku.*" Lalu ia membacakan firman-Nya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.* (An-Nisa: 58). Sufyan As-Sauri meriwayatkan dari Ibnu Abu Laila, dari seorang lelaki, dari Ibnu Abbas sehubungan dengan makna ayat ini, bahwa amanat ini bermakna umum dan wajib ditunaikan terhadap semua orang, baik yang bertakwa maupun yang durhaka. Muhammad ibnul Hanafiyah mengatakan bahwa amanat ini umum pengertiannya menyangkut bagi orang yang berbakti dan orang yang durhaka.²³

²³ Tafsir Ibnu Khatsir, *Tafsir QS. An-Nisa ayat 58*, dalam <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>, diakses pada tanggal 20 Juni 2020, Pukul 21.15 Wib.

Ayat ini diturunkan pada saat Fathu Makkah (penaklukan Makkah) mengenai ‘Utsman bin Thalhah yang mengunci pintu Ka’bah, dan dia enggan memberikan kuncinya kepada Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam, dan berkata, *“Kalau saya mengetahui dia seorang Rasul, niscaya saya tidak akan mencegahnya untuk masuk kedalam Ka’bah”*, maka ‘Ali radhiallahu ‘anhu mengambil kunci Ka’bah dengan paksa, kemudian Rasulullah masuk kedalam Ka’bah dan sholat dua raka’at kemudian memerintahkan para sahabat untuk menghancurkan dan menyingkirkan patung-patung.

Ketika beliau keluar dari Ka’bah, ‘Abbas meminta kepada Rasulullah untuk diberikan kunci Ka’bah supaya beliau menggabungkan antara tugas pemberi minum kepada jama’ah haji dan menjadi penjaga Ka’bah, lalu Allah Ta’ala menurunkan ayat ini. Rasulullah kemudian memerintahkan kepada ‘Ali radhiallahu ‘anhu untuk mengembalikan kunci Ka’bah kepada ‘Utsman dan meminta maaf karena telah mengambil dengan paksa, Utsman Bin Thalhah berkata, *“Kamu mengambil dengan paksa, menyakitinya, kemudian sekarang datang meminta belas kasih”*, lalu ‘Ali radhiallahu ‘anhu berkata, *“Allah telah menurunkan ayat tentangmu.”*, kemudian ‘Ali membacakan (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا) maka terbukalah hati ‘Utsman untuk menerima Islam.²⁴

²⁴ Tarbawiyah, *Amanah dalam Pandangan Islam* dalam <https://tarbawiyah.com/2018/05/22/amanah-dalam-pandangan-islam/>, diakses pada tanggal 20 Juni 202, Pukul 20.40 Wib.

B. Teknik Komunikasi Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan

Secara garis besar, komunikasi dapat dibedakan antara komunikasi verbal maupun non-verbal yang masing-masing mempunyai peran aktif dalam meningkatkan aktivitas suatu hubungan. Tetapi komunikasi non-verbal disini berfungsi untuk menggantikan pesan lisan. Pimpinan yang berhasil meningkatkan suatu hubungan yang harmonis dalam berkomunikasi baik dengan publik maupun dengan bawahannya sangat ditentukan oleh keterampilan dan kemampuan menjalankan fungsi komunikasi secara baik.

Oleh karenanya, komunikasi yang baik dan efektif akan ditentukan dari kepercayaan dan keyakinan seorang pimpinan dalam memimpin untuk mengontrol bawahannya sehingga komunikasi dapat menciptakan interaksi yang lebih akrab. Jika rasa nyaman dilakukan oleh pimpinan maka akan mempengaruhi kinerja bawahan dengan masyarakat. Dengan demikian dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kali Patembal Harahap, S.H, berikut:

“Hal yang paling utama agar terciptanya suasana yang nyaman dalam menjalankan setiap fungsi dan tugas adalah dengan adanya komunikasi yang baik. Tanpa komunikasi, kita tidak mungkin melakukan interaksi dengan orang lain. Melalui komunikasi kita akan bisa menyampaikan pesan kita kepada orang lain. Dalam bagian yang saya bawahi kami semua tidak menggunakan istilah atasan dan bawahan maupun sebaliknya, kita disini semua sama, kita menganggap semuanya adalah sahabat dengan faktor keakraban antara sahabat baik itu seperti adik dan kakak maupun seperti orang tua jadi sangat memudahkan kita dalam bekerja, jadi komunikasi yang terjadi sangat baik semua hal, baik itu kerjaan, penyelesaian kerjaan deadline ataupun dalam mengatasi konflik semua dilakukan dengan komunikasi yang baik. Karena rasa nyaman

yang saya bangun disini akan mempengaruhi kinerja bagian-bagian yang ada disini sehingga pelayanan publik yang kita lakukan berdampak baik terhadap masyarakat”²⁵

Komunikasi yang terjadi merupakan suatu proses adanya keinginan masing-masing individu untuk memperoleh hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Alquran menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia, sebagaimana terdapat dalam Alquran Surat Ar-Rahman ayat 1-4 sebagai berikut:

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya: (Allah) Yang Maha Pengasih, yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia, mengajarnya pandai berbicara.²⁶

Dalam hal ini baik komunikasi verbal maupun non-verbal berpengaruh besar dalam menyampaikan maksud kita kepada orang lain. Bahasa/tutur kata, kesopanan, gesture tubuh, dan kontak mata semua mempengaruhi bagaimana orang lain mempersepsikan diri kita, sehingga dalam menjalin suatu hubungan haruslah memperhatikan tidak hanya verbal tetapi juga non-verbal. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kali Patembal Harahap, S.H adalah:

“Komunikasi kita disini itu sangat baik. kita disini sering saling sharing dan menegur satu sama lain. Komunikasi yang terjalin antarpegawai itu makin erat karena kebiasaan saya sehari-hari itu menyapa teman-teman yang ada di sini. Saya juga selalu

²⁵ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Teknik komunikasi kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 98.

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an al-karim dan terjemahannya*, (Semarang: Toha Putra, 1996), hlm. 424.

beri semangat kepada teman-teman disini. Saya selalu jaga itu komunikasi ku dengan teman-teman disini supaya kinerja kerjanya meningkat terus. Semoga itu komunikasi antar teman-teman disini bagus-bagus terus. Karena selama ini memang tidak ada konflik yang terjadi di sini khususnya di bidang yang saya pimpin ini.”²⁷

Salah satu tehnik komunikasi dalam menyampaikan pesan adalah tehnik komunikasi persuasif. Dimana dalam menyampaikan suatu informasi maupun pesan, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasif baik itu bawahannya maupun pihak-pihak terkait daripada memberi perintah, sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang terjadi di lingkungan Kantor imigran Belawan Kelas II Medan, pimpinan tidak pernah memaksakan kehendaknya kepada pegawai sehingga pegawai merasa dirinya dihargai dan tidak merasa tertekan. Sehingga komunikasi yang terjadi di Kantor imigran adalah komunikasi yang efektif. Terjadinya komunikasi yang efektif dikarenakan pemimpin memiliki integritas yang baik. Komunikasi yang baik sangat bermanfaat dilingkungan kerja. Seperti pegawai di lingkungan Kantor Imigran Belawan Kelas II Medan , komunikasi yang baik dapat

²⁷ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Tehnik komunikasi kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

menimbulkan rasa nyaman, dalam hal ini rasa nyaman dalam bekerja ataupun berkomunikasi antar pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan fisiologis bagi pegawai dan masyarakat ini dapat dilihat dari pimpinan yang berusaha memberikan yang terbaik dan menyamaratakan seluruh pegawai maupun masyarakat yang berhubungan dengan kantor imigran. Menurut Bapak Kali Patembal Harahap, S.H selaku kepala imigran di kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan mengatakan bahwa:

“Komunikasi yang baik akan menimbulkan rasa nyaman. Semuanya nyaman mereka rasakan. Tidak ada yang merasa tertekan disini. Tapi, tidak dipungkiri biasa ada tekanan-tekanan yang mereka rasakan, tapi kan itu tekanan ada yang enak didengar dan ada yang tidak enak di dengar. Disini, tekanannya yang buat semua semangat bekerja, tekanan yang bersahabat. Tekanan-tekanan yang bersahabat buat kita juga disini makin akrab dan komunikasi berjalan lebih baik lagi.”²⁸

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada seluruh lapisan masyarakat. Sebagai seorang pemimpin harus memiliki wawasan yang luas, jujur, adil, dan bertanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik. karena dengan berkomunikasi yang baik dapat menentukan berhasil atau tidaknya seorang pimpinan dalam menjalankan tugasnya.

Seperti yang terjadi di Kantor imigran Belawan Kelas II Medan, peneliti melihat bahwa proses komunikasi yang terjadi antar pegawai baik itu komunikasi yang terjadi antar bagian maupun terhadap masyarakat berjalan dengan baik, sehingga

²⁸ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Tehnik komunikasi kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

menghasilkan *Human Relations* yang berjalan secara natural, serta membuat keakrabannya semakin kental.

Berdasarkan hasil observasi *human relations* yang konkrit terlihat jelas dalam lingkungan kantor Kantor Imigran Belawan Kelas II Medan terdiri dari komunikasi verbal dan non verbal yang bersifat informal. Seperti halnya komunikasi verbal dua arah, ucapan terima kasih, memberikan tip dan senyum kebanggaan terhadap bawahannya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Kali Patembal Harahap, S.H, adalah:

“Saya disini suka sekali sama pegawai-pegawai ku, karena komunikasi ku semua bagus sekali. Akrab semua. Saya sebagai kepala kantor imigrasi disini biasa kasi reward kepada pegawai-pegawai yang kinerjanya bagus. Saya tiap hari beri semangat kepada pegawai-pegawai disini. Bukan hanya terhadap pegawai, kepada masyarakat yang berkunjung juga demikian. Agar tercipta hubungan yang baik dan situasi yang nyaman dan kondusif, kita disini menyediakan wifi gratis, snack, dan ruangan yang nyaman.”²⁹

Hubungan Manusia (*Human relations*) yang berhasil akan menciptakan hubungan yang harmonis. Di mana hubungan yang harmonis akan membantu suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaan dan akan berdampak positif bagi instansi sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di dalam instansi tersebut. Sebab peningkatan pelayanan yang menjadi tujuan utama dari instansi. Begitu pun pada kantor Imigrasi

²⁹ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Teknik komunikasi kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

Belawan Kelas II Medan, dalam membina, memelihara dan meningkatkan hubungan yang menyenangkan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antar pegawai.

Dilihat dari hasil wawancara dan observasi peneliti di atas, dapat disimpulkan bahwa tehnik komunikasi kepala imigrasi kantor imigrasi Belawan kelas II Medan dapat di bedakan menjadi 2, yaitu tehnik komunikasi persuasive dan tehnik komunikasi hubungan manusia.

C. Hambatan Dan Upaya Kepala Imigrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan

1. Faktor Penghambat

Peneliti menemukan ada beberapa hambatan/kendala yang dihadapi kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan yaitu: kesalah pahaman dan Kekakuan berkomunikasi.

a. Kesalah Pahaman

Di dalam lingkungan yang melibatkan interaksi bersama orang lain, baik dalam lingkungan kelompok kecil dan kelompok besar, tidak dipungkiri terkadang terjadi kesalah pahaman. Kesalah pahaman dapat terjadi karena faktor psikologis dari orang-orang yang terlibat di dalamnya. Faktor psikologis tersebut akan menimbulkan perbedaan pendapat. Di mana jika perbedaan pendapat ini tidak segera ditangani lama kelamaan akan merusak *human relations* serta berpengaruh pada pelayanan public dan

akan muncul permasalahan dan kesalah pahaman. Disebabkan kesalah pahaman tersebut bisa menimbulkan kendala-kendala tertentu.

Proses interaksi, seperti halnya pada kepala imigrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan, terkadang terjadi kendala-kendala dalam proses kerja diruang lingkup kantor. Kendala-kendala yang biasanya terjadi di kantor yaitu keinginan pimpinan dan pegawai yang tidak sejalan atau antara pegawai dengan pegawai yang lainnya dan juga antara pihak kantor imigrasi dengan masyarakat.

Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika terjadi konflik maka pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Kali Patembal Harahap, kendala yang dihadapi kepala imigran dalam meningkatkan dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan adalah:

“Kalau disini itu kadang kala terjadi kesalah pahaman, biasanya itu karena pegawai disini lain-lain maunya. Ada yang mau ini ada yang mau itu. Kadang kala juga terjadi konflik antarpegawai, karena mereka memiliki kepentingan pribadi dan status sosialnya juga berbeda dan hal yang sama juga terjadi dengan masyarakat yang datang kesini. Kalau terjadi begitu dengan pegawai biasanya situasi ruangnya kurang enak. Kinerja pegawainya juga pasti menurun. Artinya disini pelayanan publiknya tidak berjalan dengan baik. Sehingga akan berpengaruh pada penilai masyarakat yang tidak baik. Dan jika itu terjadi kepada masyarakat biasanya karena mereka (masyarakat) tidak membaca dan memahami tatacara dan aturan yang berlaku sehingga sering terjadi

kesalahpahaman. Namun, jika kita sudah memberikan penjelasan bisanya mereka dapat mengerti.”³⁰

Suatu instansi yang berhubunga langsung dengan ratusan bahkan ribuan masyarakat dan dengan karakter serta pemikiran yang berbeda-beda sangatlah sulit untuk mengontrol mereka semua, maka harus dibuat mekanisme sera aturan yang yang dapat mempermudah mereka dalam hal yang berkaitan dengan kantor imigrasi. Menghubungkan mereka dengan bidang-bidang lain. Namun, selayaknya sebagai warga negara yang baik sepatutunya patuh terhadap aturan yang berlaku dan yang sudah ditetapkan oleh aparaturnya demi kebaikan bersama. Dengan demikian, jika segala upaya yang telah dibuat dijalankan dengan baik oleh pihak imigran dengan publik maka pelayanan publik akan semakin baik kedepannya.

b. Kekakuan Komunikasi

Berdasarkan observasi dan wawancara diketahui juga hamabatan/kendala dalam melakukan peningkatan pelayanan publik di lingkungan kantor imigrasi adalah ketidakmampuan masyarakat memulai komunikasi dengan pihak kantor imigrasi. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Kali Patembal. Tetapi, hal ini dikarenakan sebagaimana pegawai merasa segan dan takut terhadap kepala imigrasi. Mereka kadang sering memposisikan tidak sederajat dengan pimpinannya sehingga dapat menghambat

³⁰ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Hambatan kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

human relations padahal setinggi apapun jabatan yang diemban oleh seseorang jika itu adalah pemangku pejabat publik mereka tetaplah sebagai pelayan publik.

Seperti yang dikatakan Bapak Kali Patembal Harahap adalah :

“Pernah suatu ketika seseorang kebetulan sedang melakukan perpanjangan pasport ke sini. Lalu dia masuk keruangan saya dengan gemetar seperti ketakutan. Padahal kan saya tidak makan orang ya, jadi saya buat suasana tenang dulu dengan mengajaknya bercerita. Setelah orang tadi sudah merasa tenang baru saya tanya tujuan datang kesini. Selain itu, kita kan disini meletakkan kotak kritik dan saran nah beberapa diantara kritikan itu mengatakan mereka takut karena masih banyak publik yang beranggapan jika berurusan dengan kantor imigrasi akan diuji seperti ujian angakatan. Dan takut ditanya macam-macam. Mungkin itu yang membuat mereka kaku dalam berinteraksi dengan kita. Padahal kita kan disini tugasnya melayani dengan sepenuh hati.”³¹

Berbagai upaya yang diciptakan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam lingkungan kantor Imigrasi Belawan Kelas II medan agar tetap terjaga. Tetapi tanpa dipungkiri baik itu komunikasi yang persuasif serta *human relations* ini adalah hubungan yang lebih melibatkan hubungan psikologis dan seperti kita ketahui bahwa manusia tak ada yang sempurna dan tiap manusia kadang mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu hal.

Dari hal ini peneliti melihat bahwa kendala yang dihadapi kepala imigran yang terjadi di lingkungan kantor yaitu perbedaan persepsi yang berbeda dalam menerima pesan, dari perbedaan ini muncullah keinginan masyarakat yang kadang tidak sejalan dengan apa yang sudah diarahkan, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah

³¹ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Hambatan kepala imigran, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

konflik. Jika sebuah konflik muncul otomatis akan mempengaruhi kualitas dari hasil komunikasi yang terjadi dan pada akhirnya akan menurunkan pelayanan publik tersebut.

Selain itu peneliti juga melihat bahwa ketidak mampuan masyarakat berkomunikasi dengan pegawai imigrasi sehingga *upward communication* tidak berfungsi dengan baik dikarenakan masyarakat merasa segan untuk memulai berkomunikasi dengan pihak imigrasi. Serta ketidakpedulian dari masyarakat juga dapat menghambat proses pelayanan yang terjadi di lingkungan kantor.

2. Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendorong pelaksanaan pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan diantaranya:

a. Faktor Kesadaran pegawai dan Masyarakat

Faktor kesadaran pegawai menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik. Begitu juga dengan masyarakat, hendaknya apa yang sudah ditentukan dan diarahkan oleh kantor imigrasi dapat dilaksanakan dengan baik. Kesadaran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan kantor imigrasi

Belawan Kelas II Medan sudah terlihat. Hal ini dilihat dari adanya evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga pegawai mengetahui tugas yang harus dikerjakan. Bahkan dengan adanya evaluasi tersebut, aparatur termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan setiap permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dapat ditemukan solusinya.

Berikut penjelasan Bapak Benyamin Kali Patembal Harahap, S.H:

“Kesadaran dari pihak-pihak terkait sangat penting agar pelayanan publik semakin membaik. Bagi pegawai, apa yang sudah dituliskan dalam SOP dan SP dalam bekerja dijalankan dengan baik, dan bagi publik agar mematuhi dan ikut berpartisipasi agar pelayanan publik dapat meningkat dan semakin bagus.”³²

b. Faktor Aturan

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik faktor aturan menandai pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari pegawai sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok di lingkungan kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan. Di dalam memberikan pelayanan publik, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk

³² Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Upaya kepala imigran dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

proses pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan Bapak Kali Patembal Harahap, S.H berikut:

“Peraturan itu sebenarnya dibuat sebagai rambu agar apa yang dikerjakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tanpa aturan, maka kita tidak akan bisa berjalan dengan baik. Karena memang aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari pegawai sebagai pelayan aturan.”³³

c. Faktor Organisasi

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pembagian organisasi dalam pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan dilihat dari sistemnya terdapat seksi-seksi yang mempunyai tugas masing-masing sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan setiap jenis pelayanan publik sesuai dengan porsinya masing-masing.

d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang

³³ Benyamin Kali Patembal Harahap, Kepala kantor Imigrasi Kelas II Medan, Upaya kepala imigran dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan, *Wawancara Pribadi*, Medan, 14 Juni 2020.

harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan memiliki kemampuan dalam mengolah data. Dalam hal ini pegawai kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan sudah memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan.

e. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Tersedianya wifi, snack dan ruangan yang nyaman bagi publik menjadi sarana yang menunjang agar pelayanan publik semakin baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bentuk-bentuk tehnik komunikasi Kepala Imigran kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah Profesionalisme yakni bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Kesopanan dan Keramahan yaitu komunikatif dan argumentatif (menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat). Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Selanjutnya amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Dan jika dikaitkan dengan nilai ke Islaman maka sikap itu mencakup *fathanah, tablig, sidik dan amanah*.

Tehnik komunikasi Kepala Imigran kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik mencakup tehnik komunikasi persuasif dan tehnik komunikasi hubungan manusia (*human relations*). Sedangkan penghambat dan pendukung kepala Imigran kantor Imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik adalah kesalah pahaman di mana kendala yang biasanya terjadi di kantor Imigrasi yaitu keinginan pimpinan dan pegawai yang tidak

sejalan atau antara pegawai dengan pegawai yang lainnya dan juga antara pihak kantor imigrasi dengan masyarakat. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika terjadi konflik maka pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik. Selain itu, kekakuan komunikasi juga menjadi penghambat peningkatan pelayanan publik. Di mana kurangnya pemahaman masyarakat tentang kantor imigrasi sehingga mereka beranggapan jika berhubungan dengan pihak imigrasi akan diberikan ujian yang berat.

Adapun yang menjadi faktor pendukung kepala imigran dalam meningkatkan pelayanan publik kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan adalah faktor kesadaran pegawai dan masyarakat, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan dan kemampuan dan faktor sarana dan prasarana. Dengan adanya faktor-faktor pendukung ini, akan memudahkan meningkatnya pelayanan publik di kantor imigrasi Belawan kelas II Medan.

B. Saran

Untuk mengoptimalkan teknik komunikasi kepala imigran kantor imigrasi Belawan Kelas II Medan dalam meningkatkan pelayanan publik, ada beberapa saran antar lain

- d. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan perhatian kepada dinas/Instansi kantor imigrasi terkait meningkatkan pelayanan publik.
- e. Sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintah khususnya kepala imigrasi agar dalam meningkatkan pelayanan publik diperhatikan teknik komunikasi yang baik.

- f. Sebagai bahan masukan dan acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama dengan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ahmad, Syakir Syaikh. 2014. *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir, Cet II, Jilid IV*. Jakarta: Darus
- Al-Mahali, Imam Jalaluddin dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. 1997. *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Al-Maragi, Ahmad Mustofa. 1992. *Terjemah Tafsir Al-Maragi, terj. Bahrin Abu Bakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II*. Semarang: PT.Karya Toha Putra Semarang.
- Anwar, Arifin. 1997. *Komunikasi dalam Teori dan Praktis*. Bandung: Armico.
- Ardianto, Elvinaro dan Rochajat Harun. 2011. *Komunikasi Pembangunan: perspektif Dominan, Kaji Ulang, dan Teori Kritis*. Jakarta: Rajawali Press.
- Bungi, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Depertemen Agama RI. 2008. *Al-Quran dan terjemahan*. Bandung: Diponogoro.
- Effendy, Onong Uchana. 2002. *Dinamika Komunikasi, cet.5*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2003 *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress.
- Hamdah, Hanung Hizbullah. 2007. *Komunikasi Dakwah Melalui Pendekatan Hardjana*

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjana, Agus. M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Intraversonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Huberman, Michel dan Matthew Miles. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Kementerian Hukum dan HAM. 2013. *Undang-Undang Pelayanan Publik UU RI No.25 tahun 2009 Cet. I*. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Kuntowijoyo. 2005. *Pengantar ilmu sejarah*. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka.
- Marhaeni, Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Mulyana Deddy. 2004. *Komunikasi Efektif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nuruddin. 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori komunikasi: Perspektif Ragam & Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ruliana, Poppy. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Citra Mandiri.
- Sinambela, Lajian Poltak, et. al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen, W. Littlejhon. 1999. *Theories of Human Communication*. New Mexico: Wadsworth Publishing Co.

Subarkah, Andi. et. al. 2012. *Al Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Sygma Creative Media Crop.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Hasan, Andi. 2019. *Teknik Komunikasi*, dalam www.pjtv.co.id, diakses tanggal 5 November 2019.

Joglo, Abang. *Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*. <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 23 Agustus 2019, Pukul: 20.00 Wib.

Kanim Kelas II Belawan. *Laporan*, dalam <https://www.lapor.go.id/instansi/kanim-kelas-ii-belawan>. Diakses pada tanggal 03 September 2019, Pukul 21.20 Wib.

Komunikasi Pemasaran dalam. [www.marketing communication](http://www.marketingcommunication.com). Diakses pada tanggal 5 September 2019.

Sumutpos.com. *Imigrasi Belawan Persulit Pengurusan Pasport*. dalam <https://sumutpos.co/2018/04/25/imigrasi-belawan-persulit-pengurusan-paspor/> diakses pada 02 September 2019, Pukul 22,00 Wib.

Tafsir Ibnu Khatsi. 2015. Tafsir QS. An-Nisa ayat 58, dalam <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>, diakses pada tanggal 20 Juni 2020, Pukul 21.15 Wib.

Tarbawiyah. 2018. *Amanah dalam Pandangan Islam* dalam <https://tarbawiyah.com/2018/05/22/amanah-dalam-pandangan-islam/>. Diakses pada tanggal 20 Juni 202, Pukul 20.40 Wib.

Tribrata TV HUMAS POLRI. *Kantor Imigrasi Kelas 2 TPI Belawan Masuk dalam Tim Survei*. dalam <https://www.youtube.com/watch?v=aMCSdINVYuk>, Diakses pada tanggal 03 September 2019, Pukul 21.20 Wib.

