

Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

Hikmal Audi Hastian

Program Studi DIII Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Komunikasi interpersonal yang efektif antara petugas imigrasi dan pemohon paspor memegang peran penting dalam memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang diperlukan, serta dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pemohon terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi literatur untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengurangi hambatan dalam proses pengajuan paspor dan meningkatkan pengetahuan pemohon mengenai prosedur yang harus ditempuh. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi dalam menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif, seperti kurangnya keterampilan komunikasi pada petugas dan kurangnya budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, pengetahuan pemohon paspor, Kantor Imigrasi, pelayanan publik, hambatan komunikasi.

**The Role of Interpersonal Communication in Increasing Passport Applicants'
Knowledge at the Class I TPI Padang Immigration Office**

Hikmal Audi Hastian

Diploma III Program in Business Management

Faculty of Economics and Business, Dharma Andalas University

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of interpersonal communication in increasing the knowledge of passport applicants at the Class I TPI Padang Immigration Office. Effective interpersonal communication between immigration officers and passport applicants plays a crucial role in providing clear explanations of the necessary procedures and requirements, as well as in building trust and satisfaction among applicants regarding the services provided. The study employs observation, interviews, and literature review methods to collect data. The results show that effective interpersonal communication can reduce barriers in the passport application process and enhance applicants' understanding of the required procedures. Additionally, the study identifies several obstacles to implementing effective interpersonal communication, such as a lack of communication skills among officers and the absence of a 5S culture (Smile, Greeting, Salutation, Politeness, and Courtesy) in public service.

Keywords : Interpersonal communication, passport applicant knowledge, Immigration Office, public service, communication barriers.