

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Peran komunikasi interpersonal di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang memegang peranan penting dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor. Hasil wawancara dengan 15 pemohon menunjukkan bahwa mayoritas puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh petugas imigrasi. Mereka menghargai keramahan dan kejelasan informasi yang diberikan. Namun, terdapat beberapa pemohon yang mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi dan empati dari petugas, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam keterampilan komunikasi interpersonal pada petugas imigrasi.

Beberapa hambatan utama dalam menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang meliputi ketidaktahuan petugas tentang prosedur yang tepat, kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal, serta sikap tidak responsif dan ketidaksabaran petugas. Selain itu, kendala bahasa dan budaya, komunikasi nonverbal yang kurang efektif, dan kurangnya implementasi budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) juga turut menjadi penghalang. Hambatan-hambatan ini dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan dalam pengajuan dokumen, dan penurunan kepercayaan pemohon terhadap layanan imigrasi.

## 4.2 Saran

Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, disarankan untuk melakukan hal-hal berikut:

1. Melakukan pelatihan rutin bagi petugas imigrasi dalam keterampilan komunikasi interpersonal, termasuk cara memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami serta cara menanggapi pertanyaan dengan sabar dan ramah.
2. Mendorong petugas untuk mengembangkan kemampuan empati terhadap pemohon, sehingga mereka dapat memahami perasaan dan kebutuhan pemohon dengan lebih baik.
3. Meningkatkan penggunaan komunikasi nonverbal seperti penggunaan papan pengumuman yang jelas dan mudah dimengerti untuk membantu pemohon memahami prosedur tanpa harus bertanya langsung kepada petugas.
4. Menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di lingkungan kerja untuk menciptakan suasana yang ramah dan profesional dalam setiap interaksi dengan pemohon.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas komunikasi interpersonal melalui survei kepuasan pemohon dan memanfaatkan umpan balik untuk terus meningkatkan pelayanan.