



UNIVERSITAS NASIONAL

**MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR**

(Studi Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh mgelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.Ikom)**

Agna Fitriany

NPM. 183112351650473

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS NASIONAL

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**EMPLOYEE ORGANIZATION COMMUNICATION MODEL IN
PASSPORT PROCESSING SERVICE**

(Study At The TPI East Jakarta Class Immigration Office)

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.Ikom)**

Agna Fitriany

NPM. 183112351650473

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATIONS SCIENCE STUDY PROGRAM
NATIONAL UNIVERSITY**

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : AGNA FITRIANY
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650473
Program Studi/Peminatan : ILMU KOMUNIKASI

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI
PEGAWAI DALAM PELAYANAN PASPOR
(STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JAKARTA TIMUR)

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 29 Februari 2024

Materai



(Agna Fitriany)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agna Fitriany
Nomor Induk Mahasiswa : 103112351650473
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI PEGAWAI
DALAM PELAYANAN PASPOR
(STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JAKARTA TIMUR.)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 29 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 13 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Penguji II : Prof. Dr. Dra. Lely Arriane, M.Si

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agna Fitriany
NPM : 183112351650473
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul Skripsi : Model Komunikasi Organisasi Pwngawai Dalam Pelayanan
Pengurusan Paspor
(Studi Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 01 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

Prof. Dr. Dra. Lely Arriane, M.Si

Dr. Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMUPOLITIK**

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agna Fitriany

NPM : 183112351650473

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Proposal Skripsi : **MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI
PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PENGURUSAN PASPOR**
(Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur)

Diajukan : Memenuhi salah satu syarat dari persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

*ACC ✓
Skripsi
1/2 2024*



Prof. Dr. Dra. Lely Arriani, M.Si

Djujur Luciana R., S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Komunikasi organisasi pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor sangatlah penting. Melihat semakin banyaknya minat masyarakat dan semakin tinggi nya jumlah masyarakat dalam pembuatan paspor maupun pergantian paspor di setiap tahunnya. Hal ini harus sangat diperhatikan oleh pihak imigrasi khusus pegawai di bidang pelayanan tersebut. Motivasi dan perbaikan pelayanan informasi kepada masyarakat adalah tugas yang perlu dilaksanakan pegawai dalam menjalankan fungsinya sebagai jembatan informasi dan membentuk pemahaman masyarakat mengenai informasi pembuatan paspor dan pergantian paspor.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pemenuhan pada 3 dimensi, yaitu kepercayaan, keterbukaan, dan tingkat kinerja yang tinggi. Dimensi kepercayaan dapat kepercayaan yang diwujudkan melalui cara penyampaian informasi terhadap masyarakat saat ini yang dirasa sangat efektif dan efisien melalui media sosial ataupun media elektronik. Dimensi keterbukaan menunjukkan ketersediaan dari pemberian informasi baik secara langsung maupun melalui media sosial dan akses cepat dalam pendaftaran online yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Tingkat kinerja yang tinggi dapat terlihat dari pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk kedepannya dalam pelayanan informasi.

Akhirnya skripsi dengan judul “Model Komunikasi Organisasi Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur)” dapat terselesaikan dengan baik. Penulis sangat menyadari kehadiran, keterlibatan, dan bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak baik melalui motivasi, bimbingan, dan dukungan, baik yang bersifat moral maupun materi memberikan dampak luar biasa bagi penulis

dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala hormat dan penuh rasa syukur izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bantuan dan kepercayaan, terkhususnya kepada:

- Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., selaku Rektor dari Universitas Nasional tempat dimana penulis menempuh studi dan memperoleh ilmu.
- Ibu Dr. Ernawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional karena sudah memberikan penulis ruang belajar di bawah ruangan FISIP.
- Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan I dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta serta Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah berdedikasi untuk mengorganisir jalannya sidang skripsi dari berbagai prodi FISIP.
- Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk. S.Sos. M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi yang telah mendukung penulis dalam mengemmmbangkan minat dan kemampuan di bidang Ilmu Komunikasi baik secarma akademik maupun non-akademik

- Ibu Prof. Dr. Lely Arriane, M.Si., yang memiliki andil besar dalam terselesaikannya penulisan karya skripsi ini. Terima kasih atas ketersediaan waktu, tenaga, mengerahkan dan mencurahkan banyak pikiran serta ilmunya dalam membimbing penulis dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini. Beliau menjadi inspirasi penulis dalam berkarya, mencari ilmu dan melanjutkan jenjang studi.
- Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dari seluruh mata kuliah yang pernah saya ambil dan tidak dapat disebutkan secara satu persatu namanya, karena telah memberikan bekal, ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang belum dimiliki oleh penulis sebelumnya.
- Staff dan Karyawan Universitas Nasional, terutama kepada Ibu Nila yang telah banyak membantu direpotkan oleh penulis dalam penyelesaian segala urusan bidang keadministrasian di Universitas Nasional.
- Teruntuk keluarga besar, terutama Ayah, Ibu, Alm. Kakek, Adik (Syiffa, Zahra, Erlangga, Arumi), terima kasih sudah menopang dan menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dengan memberikan pengajaran, kasih sayang, doa dan perhatian yang tidak berkesudahan, serta memberikan segenap waktu untuk mengasuh, membimbing dan mengiringi perjalanan hidup penulis di titik ini hingga seterusnya.
- Seluruh teman Ilmu Komunikasi angkatan 2018 dan angkatan 2019, terkhusus kepada Nasha, Adisa, Galeh, dan teman seperjuangan S.I.Kom

lainnya. Terima kasih sudah selalu memberikan support, menorehkan warna serta menghabiskan waktu selama masa perkuliahan dengan penulis. Semoga di masa yang akan mendatang, kita dapat berhasil sesuai jalan yang kita pilih.

- Pak Aziz, Kak Gilbert, Ibu Ayu, Ibu Ade Rosita, Ibu Ety, Pak Agus, Pak Yusfik, Ibu Lina, serta seluruh keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur terutama bagian Sub Lantaskim dan TIKIM telah memberikan banyak kesempatan, sambutan, dan perlakuan baik kepada penulis.
- Allah SWT Yang Maha Kuasa atas limpahan berkat, kasih karunia dan penyertaan-Nya yang tidak berkesudahan setiap harinya. Dan kepada semua pihak yang sudah mendorong penulis untuk mempersembahkan karya ini dan namanya tidak dapat dituliskan secara satu persatu pada ucapan terima kasih ini.

Jakarta, 23 Januari 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agna Fitriany

NPM : 183112351650473

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalty noneksektif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Model Komunikasi Organisasi Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalty noneksektif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hakm cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Universitas Nasional

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang menyatakan

(Agna Fitriany)

ABSTRAK

Nama : Agna Fitriany
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Model Komunikasi Organisasi Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur)
Pebimbing : Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor. Dengan menggunakan teori komunikasi organisasi R. Wayne Pace, Don F. Faules terdiri dari 6 dimensi, sebagai berikut: **kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan, komunikasi ke atas, dan tujuan kinerja yang tinggi**. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus eksplanatif. Hasil penelitian menyatakan dilihat bahwa **aspek kepercayaan** pegawai imigrasi dalam melakukan menyampaikan informasi secara utuh baik bagi syarat pengurusan paspor maupun waktu penyelesaian yang dibutuhkan. **Aspek pembuatan keputusan bersama** bahwa pegawai imigrasi melakukan komunikasi secara internal untuk keputusan dikeluarkan atau tidaknya paspor. **Aspek kejujuran** bahwa pegawai imigrasi yang melayani pengurusan paspor melakukan pekerjaannya berdasarkan prinsip kejujuran. **Aspek keterbukaan** bahwa pegawai imigrasi menyampaikan berbagai terobosan bagi pembuat paspor seperti E Paspor dan M Paspor terutama melalui aplikasi M Paspor. **Aspek komunikasi ke atas**, komunikasi antara pegawai dengan atasan mengenai persetujuan paspor bila terjadi data pemohon yang tidak *sinkron* maka paspor tersebut tidak dapat diproses dan akan petugas berhak menolak data tersebut. Pemohon segera melengkapi data yang kurang atau adanya perbedaan kepada petugas supaya paspor tersebut dapat segera di proses. **Aspek tujuan kinerja yang tinggi**, pegawai melakukan beberapa terobosan- terobosan serta inovasi untuk memotivasi pegawai kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan yang membuat pemohon merasa puas dan dilayani dengan baik. Kesimpulannya bahwa dimensi model R. Wayne Pace berlaku dalam komunikasi organisasi pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

Kata Kunci:
Model Komunikasi Organisasi, Pelayanan

ABSTRACT

Name : Agna Fitriany
Study Program : Communication Science
Title : Employee Organization Communication Model In
Passport Processing Services
(Study At The TPI East Jakarta Class I Immigration
Office)
Councillor : Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si

This research aims to determine employee communication in passport processing services. Using R. Wayne Pace's organizational communication theory, Don F. Faules consists of 6 dimensions, as follows: trust, joint decision making, honesty, openness, upward communication, and high performance goals. This research method is qualitative with an explanatory case study approach. The results of the research stated that it was seen that the aspect of immigration officials' trust in conveying complete information was both regarding passport processing requirements and the required completion time. The aspect of joint decision making is that immigration officials communicate internally to decide whether or not to issue a passport. The aspect of honesty is that immigration officers who handle passports carry out their work based on the principle of honesty. The openness aspect is that immigration officials convey various breakthroughs for passport makers such as E Passport and M Passport, especially through the M Passport application. The upward communication aspect, communication between employees and superiors regarding passport approval, if the applicant's data is not in sync, the passport cannot be processed and the officer has the right to reject the data. The applicant immediately completes any missing or discrepant data to the officer so that the passport can be processed immediately. Aspects of high performance goals, employees make several breakthroughs and innovations to motivate future employees to be even better in providing services that make applicants feel satisfied and well served. The conclusion is that the dimensions of R. Wayne Pace's model apply in organizational communication regarding passport processing at the TPI East Jakarta Class I Immigration Office.

Keywords:

Organizational Communication Model, Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSREACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori yang di gunakan.....	15
2.2.1 Teori Komunikasi R. Wayne Pace. Don, F. Faules.....	15
2.2.2 Definisi Komunikasi.....	17
2.2.3 Definisi Organisasi	20
2.2.4 Komunikasi Organisasi	22
2.2.5 Model Komunikasi	22
2.2.6 Fungsi Dan Manfaat Model.....	23
2.2.7 Pegawai	24
2.2.8 Pelayanan.....	25
2.2.9 Komunikasi Lintas - Saluran.....	26
2.2.10 Komunikasi Horisontal.....	27
2.3 Konsep Komunikasi Organisasi	28
2.3.1 Definisi Fungsional Komunikasi Organisasi.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
2.5 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Paradigma	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Pendekatan Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Observasi Partisipan.....	37
3.4.2 Mencuri Dengar.....	38
3.4.3 Dokumentasi.....	39
3.4.4 FGD (Focus Group Disscusion)	40
3.5 Informan Penelitian.....	41

3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	54
3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	56
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	56
3.8.2 Jadwal Penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	58
4.1.1 Sejarah.....	58
4.1.2 Visi, Misi, Dan Tata Nilai.....	60
4.1.3 Struktur Organisasi.....	63
4.1.4 Makna Logo.....	66
4.2 Profile Informan Penelitian.....	68
4.2.1 Informan Kunci.....	68
4.2.2 Informan Pokok.....	69
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	70
4.3.1 Dimensi Kepercayaan Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai	70
4.3.2 Dimensi Keputusan Bersama Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai.....	74
4.3.3 Dimensi Kejujuran Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai	77
4.3.4 Dimensi Keterbukaan Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai.....	80
4.3.5 Dimensi Komunika Ke Atas Komunikasi Organisasi Pegawai.....	83
4.3.6 Dimensi Tujuan Kinerja Yang Tinggi Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai.....	86
4.4 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96



