

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai GAYA KOMUNIKASI PETUGAS IMIGRASI KELAS 1 TPI KUPANG DALAM PROSES PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA “(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste di Jalan Bumi III Oesapa Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)”, maka dapat disimpulkan bahwa :

Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya melalui pelayanan konsuler yang diberikan di divisi imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi berusaha memfasilitasi dan mengontrol mahasiswa asal Timor Leste yang sedang melanjutkan pendidikan di kota Kupang melalui pelayanan informasi dan administrasi yang diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswa asal Timor Leste ini, maka Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang hanya menggunakan sistem komunikasi yang sudah diterapkan sejak awal, semua proses pelayanan dilakukan secara langsung atau dengan kata lain pelayanan secara tatap muka (*face to face*).

Dalam proses pelayanan konsuler di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang, jika dideskripsikan berdasarkan pendapat beberapa ahli sehingga gaya komunikasi yang terbentuk di saat pelayanan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang tergolong dalam Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*), Gaya Komunikasi

Atentif (*Attentif Style*), dan Gaya Komunikasi Kooperatif (*Cooperative Style*), tetapi gaya komunikasi yang paling dominan dikembangkan dalam Gaya Komunikasi petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang adalah Gaya Komunikasi Dua Arah (*Equalitarium Style*) karena dalam pelayanan konsulernya terdapat proses komunikasi yang bersifat antar pribadi pada saat berinteraksi dengan Mahasiswa Timor Leste.

Penerapan ke tiga indikator gaya komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dapat dilihat dari proses komunikasi yang terjadi secara langsung baik verbal maupun non verbal, maka dalam penerapan gaya komunikasi ini guna mencapai tujuan untuk penghambat dalam Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran Kepada Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang

- a) Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa adanya kendala yang dihadapi divisi imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi dalam proses pelayanan yang dikarenakan kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai prosedur dan aturan yang berlaku maka diharapkan Kantor Imigrasi Kupang khususnya bagi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang untuk lebih efektif lagi menjalankan peran Public Relation didalam pelayanan sehingga dapat membangun hubungan antar personal yang lebih baik yang akan memberikan dampak lebih baik pada pelayanan yang lebih informatif.
- b) Diharapkan petugas pelayanan divisi imigrasi bagian teknologi dan komunikasi imigrasi Kelas 1 TPI Kupang lebih memerhatikan lagi mengenai penerapan gaya komunikasi yang mereka kembangkan dalam pelayanan. setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda dan diharapkan dengan mengenal gaya komunikasi, petugas pelayanan dapat mencapai kesadaran diri yang lebih besar dan dapat belajar bagaimana untuk mengembangkan lebih hubungan interpersonal yang efektif dalam pelayanan, pengetahuan diri yang akurat adalah benar-benar titik awal untuk efektivitas dalam pelayanan, sehingga dapat mendukung pengembangan *equalitarium*

style yang dapat mendorong mahasiswa yang datang untuk mendapatkan pelayanan lebih aktif lagi dalam berkomunikasi sehingga proses interaksi dalam pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

- c) Diharapkan adanya peningkatan dalam pelayanan informasi dan administrasi dari Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang.

2. Saran Kepada Mahasiswa Timor Leste

Diharapkan kajian-kajian dan pemahaman peserta didik mengenai wawasan tentang gaya komunikasi dan peran public relation Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang agar lebih bisa diarahkan lagi, tidak hanya dalam konteks teori tetapi juga praktek karena ini sangat berguna kelak bagi mahasiswa/mahasiswi asal Timor leste.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Andi. 2005. Kumpulan peraturan perundang-undangan Consulado. Yogyakarta :
Consulado
- Creswell, J. W. 2010. *Research Design* (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan
Mixed). Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1990. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
Jakarta : Balai Pustaka
- Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Human Relation dan Public Relation*. Jakarta :
Mandar Maju
- Fathullah. 2007. Komunikasi Etika dan Hubungan Antar Manusia. Semarang :
CV. Duta Nurindo
- Liliweri, Alo. 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta : Kencana
- Moenir, H.A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : PT. Bumi Aksara
————— 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : PT.
Bumi Aksara
- Moleong. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta : Rosda
- Muhammad, Arni. 2005. Komunikasi Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja
Rosdakarya
- Prayudi. 2012. *Public Relation Stratejik*. Yogyakarta : Pandan Mas
- Sinambela, L.P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Suplemen khusus Media Indonesia Lensa Consulado. Jakarta : Kantor Consulado.
2005.

Tubbs, Stewart L – Moss, Sylvia. 2005. *Human Communication* : Konteks-
Konteks Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

JURNAL :

Correira Joni. 2011. “Aplikasi Pendataan Perpanjangan Ijin Belajar Bagi
Mahasiswa Timor Leste Pada Kantor Consulado Republica
Democratica De Timor Leste Em Kupang”.

Martins Frederico. 2012. “Latar Belakang Pemberlakuan Pas Lintas Batas Di
Perbatasan Darat Timor Leste – Indonesia”.

Permawati Ika. 2009. “Gaya Komunikasi Pimpinan Di Bagian Persuratan Dan
Tata Usaha Pimpinan, Biro Administrasi Rumah Tangga
Kepresidenan”.

Rizal Afid. 2011. “Gaya Komunikasi Politik Pimpinan DPRD Provinsi Jawa
Tengah Pada Saat Reses Tahun 2010”.

BUKU AJARAN :

Alwasilah, A. Chaedar, 2002, Pokoknya kualitatif, Dasar-Dasar Merancang Dan
Melakukan Penelitian Kualitatif. Cetakan Pertama

Darus, Antonius, 2008, Metode Penelitian Sosial, Bahan Ajar di Jurusan Ilmu
Komunikasi FISIP, Unika Widya Mandira, Kupang.

Moleong, Lexy J, Mei 2001, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit
PT Remadja Rosdakarya, Cetakan ke XIV

INTERNET :

<http://www.scribd.com/doc/35390112/> Strategi- Komunikasi- Pelayanan- Publik#scribd (Diakses : 10/01/2015)

<http://buletin-narhasem.blogspot.com/2009/01/> pentingnya- komunikasi- dalam pelayanan.html (Diakses : 10/01/2015)

<http://repository.library.uksw.edu/handle/123456789/4044> (Diakses:22/01/2015)

<http://www.kbridili.org/> “Hubungan Bilateral Indonesia dan Timor Leste”, dalam (Diakses : 4/05/2015).