

**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 Timor Leste di Jalan  
Bumi III Oesapa Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Katolik Widya Mandira**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**OLEH :**

**THANIA YULITA PEREIRA BERE**

**NIM : 43116011**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**2022**



**THANIA YULITA PEREIRA BERE**

**Nim : 43116011**

**No. Hp : 082339224443**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin, 27 Juni 2022 Pukul 09.30 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Thania Yulita Pereira Bere  
No. Reg. : 431 16 011  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi :

**GAYA KOMUNIKASI PETUGAS IMIGRASI KELAS 1 TPI KUPANG DALAM PROSES PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA (Studi Deskriptif Kualitatif: Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas I TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste Di Kota Kupang Jalan Bumi III Oesapa Selatan, Kota Kupang, NTT)**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Darus Antonius, M.Si
2. Sekretaris : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom
3. Penguji Materi I : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si
4. Penguji Materi II : Yoseph Andreas Gual, MA
5. Penguji Materi III : Drs. Darus Antonius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Darus Antonius, M.Si
7. Pembimbing II : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom

*[Signatures of the panel members]*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 72,4  
Penguji II = 71,6  
Penguji III = 85  
= 76,3 / B+

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....  
Hasil Ujian Ulang = .....



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 27 Juni 2022  
Ketua Tim Penguji,

*[Signature of Drs. Darus Antonius, M.Si]*  
Drs. Darus Antonius, M.Si

## PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thania Yulita Pereira Bere

No. Registrasi : 431 16 011

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul :

**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 Timor Leste di Jalan Bumi III Oesapa Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)**

Adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Drs. Darus Antonius, M.Si selaku pembimbing I dan Mikhael R. Bataona, S.Sos, M.I.Kom selaku pembimbing II. Apabila kemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Disahkan

Kupang, Juni 2022

Pembimbing I

Mahasiswa



Drs. Darus Antonius, M.Si

Thania Yulita Pereira Bere

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**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 Timor Leste di Jalan Bumi III Oesapa  
Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)

Diajukan Guna Syarat Kelulusan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

**Diajukan Oleh**

**Nama : Thania Yulita Pereira Bere**

**No. Registrasi : 43116011**

**Program Studi : Ilmu Komunikasi**

**Disetujui Oleh**

**PEMBAHAS I**



**Fransiska D. Setyaningsih, M.Si**

**PEMBAHAS II**



**Yoseph Andreas Gual, MA**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas katolik Widya mandira

Nama : Thania Yulita Pereira Bere  
Tanggal : 27 juni 2022  
Tempat : Ruang Ujian Fisip

**Diajukan Oleh :**

**PEMBIMBING I**



**Drs. Darus Antonius, M.Si**

**PEMBIMBING II**



**Mikhael R. Bataona, S.Sos, M.I.Kom**

**Mengesahkan :**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik  
Universitas Katolik Widya Mandira**



**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Kesuksesan Adalah Orang Yang Gigih Dan Pantang Menyerah”**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk :**

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria.
2. Bapak Martinus Bere (Almahrum) dan Mama Matilde Pereira.
3. Kedua kakak tercinta (kakak Christy Bere dan kakak Styven Bere).
4. Almamater Fisip Unwira Tercinta.

## **ABSTRAK**

### **GAYA KOMUNIKASI PETUGAS IMIGRASI KELAS 1 TPI KUPANG DALAM PROSES PELAYANAN TERHADAP MAHASISWA TIMOR LESTE (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)**

Gaya komunikasi adalah perilaku antara pribadi yang di percaya dan sering digunakan dalam situasi-situasi tertentu, juga merupakan bagaimana cara berbicara kita dalam menyampaikan atau merespon suatu pesan yang di sampaikan. Dalam gaya komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang dijalankan oleh petugas pelayanan menentukan arah dan tujuan serta bimbingan pelaksanaan pekerjaan dalam proses pelayanan terhadap Mahasiswa asal Timor Leste. Gaya komunikasi terbagi atas enam gaya yaitu gaya komunikasi yaitu gaya komunikasi mengendalikan (the controlling style), gaya komunikasi dua arah (the equalitarian style), gaya komunikasi bestruktur (the structuring style), gaya komunikasi dinamis (the dynamic style), gaya komunikasi atentif (the atentif style), gaya komunikasi kooperatif (the cooperative style).

Masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste Di Kota Kupang ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste yang sedang melanjutkan pendidikan di Kupang. Informan kunci penelitian ini adalah 3 orang Petugas Iigrasi Kelas 1 TPI Kupang dan 3 orang Mahasiswa Timor Leste. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa: penerapan indikator gaya komunikasi dua arah, gaya komunikasi atentif,, gaya komunikasi kooperatif pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste. Penerapan indikator pertama yang berkaitan dengan gaya komunikasi dua arah dimana setiap melakukan kegiatan, petugas imigrasi harus menggunakan gaya komunikasi ini karena gaya komunikasi ini sangat efektif dalam memelihara empati dan kerja sama maupun dalam pembuatan keputusan bersama. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang kurang maksimal dalam menerapkan gaya komunikasi ini sehingga, ia seringkali membuat keputusan sepihak. Penerapan indikator kedua yang berkaitan dengan gaya komunikasi atentif. Dimana gaya komunikasi ini harus dipakai oleh Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang untuk melakukan suatu kegiatan pelayanan. Penerapan indikator ketiga yang berkaitan dengan gaya komunikasi kooperatif. Dimana gaya komunikasi petugas imigrasi Kelas 1 TPI Kupang masih kurang efektif diterapkan dalam konteks memadukan orientasi sosial dan tugas pelayanan keimigrasian kupang yang akan menyebabkan melemahnya tindak komunikasi dalam organisasi. Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang selalu menggunakan gaya komunikasi ini karena ia kurang menyesuaikan diri dari setiap kegiatan pelayanan maupun memberikan informasi keimigrasian.

**Kata Kunci: Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah Tri Tunggal Maha Kudus atas kasih dan Karunia-Nya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste Di Kota Kupang. “(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste di Jalan Bumi III Oesapa Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)”. skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas katolik Widya Mandira.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari didikan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Ungkapan terima kasih tak terhingga penulis haturkan kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Bapak Drs Darus Antonius M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi pengarahan serta tambahan ilmu dan saran-saran yang berguna bagi penulis selama proses penulisan skripsi.

5. Bapak Mikhael R. Bataona, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi, membimbing dan memberi masukan-masukan yang berguna bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Fransiska D.Setyaningsih, M.Si selaku Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Yoseph Andreas Gual,MA selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, pemikiran-pemikiran dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen serta staf karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dengan caranya masing-masing membantu penulis.
9. Saudara-saudari seperjuangan JIKOM 16 yang dengan caranya masing-masing mendukung dan membantu penulis selama masa perkuliahan hingga membantu memberikan masukan untuk skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat membutuhkan dukungan pikiran berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap kiranya karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi rekan-rekan mahasiswa.

Kupang, 27 juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| <b>MOTO.....</b>                                   | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>V</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 6          |
| 1.3 Maksud Penelitian.....                         | 6          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                        | 6          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                       | 6          |
| 1.5.1 Manfaat Praktis : .....                      | 6          |
| 1.5.2 Manfaat Akademik :.....                      | 7          |
| 1.5.3 Manfaat Teoritis:.....                       | 7          |
| 1.6 Kerangka Pemikiran, Asumsi Dan Hipotesis ..... | 7          |
| 1.6.1 Kerangka Pemikiran.....                      | 7          |
| 1.6.2 Asumsi.....                                  | 9          |
| 1.6.3 Hipotesis .....                              | 9          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>10</b>  |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                     | 10         |
| 2.2 Gaya Komunikasi.....                           | 12         |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1. Definisi Gaya Komunkasi .....                                  | 12        |
| 2.2.2. Jenis-Jenis Gaya Komunikasi .....                              | 14        |
| 2.2.3. Kegunaan Gaya Komunikasi .....                                 | 18        |
| 2.3 Pelayanan.....                                                    | 24        |
| 2.3.1 Definisi Pelayanan .....                                        | 24        |
| 2.3.2 Pelayanan Terhadap Publik .....                                 | 25        |
| 2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Terhadap Publik .....                     | 26        |
| 2.3.4 Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Terhadap Publik.....        | 27        |
| 2.3.5 Jenis-Jenis Pelayanan Terhadap Publik.....                      | 28        |
| 2.3.6 Manajemen Pelayanan Terhadap Publik .....                       | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                | <b>31</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian Dan Metode Penelitian .....                      | 31        |
| 3.1.1 Jenis Penelitian.....                                           | 31        |
| 3.1.2 Metode Penelitian .....                                         | 31        |
| 3.2 Lokasi Penelitian Dan Obyek Penelitian .....                      | 32        |
| 3.3 Satuan Kajian, Informen Kunci dan Alasan Pemilihan Informen ..... | 32        |
| 3.3.1 Satuan Kajian.....                                              | 32        |
| 3.3.2 Informen Kunci .....                                            | 33        |
| 3.3.3 Alasan Pemilihan Informan .....                                 | 34        |
| 3.4 Konstruk Dan Indikator Penelitian .....                           | 34        |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.1 Konstruk Penelitian .....                                      | 34        |
| 3.4.2 Indikator penelitian .....                                     | 35        |
| 3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....                     | 36        |
| 3.5.1 Jenis Data.....                                                | 36        |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 36        |
| 3.6 Teknik Analisis Data Dan Teknik Interpretasi Data .....          | 37        |
| 3.6.1 Teknik Analisis Data .....                                     | 37        |
| 3.6.2 Teknik Interpretasi Data .....                                 | 39        |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....                          | 39        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                 | <b>40</b> |
| 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....                                 | 40        |
| 4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....                              | 41        |
| 4.1.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kota Kupang .....              | 41        |
| 4.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang.....          | 43        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang.....    | 44        |
| 4.1.5 Telaa Informan.....                                            | 46        |
| 4.2 Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang ..... | 49        |
| 4.2.1 Hasil Wawancara .....                                          | 50        |
| 4.2.2 Hasil Observasi .....                                          | 54        |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>                                               | <b>56</b> |
| 5.1 Analisis Data.....                                                                      | 53        |
| 5.1.1 Gaya Komunikasi Dua Arah ( <i>Equalitarium Style</i> ).....                           | 54        |
| 5.1.2 Gaya Komunikasi Atentif ( <i>Attentif Style</i> ).....                                | 54        |
| 5.1.3 Gaya Komunikasi Kooperatif ( <i>Cooperative Style</i> ).....                          | 55        |
| 5.2 Interpretasi Data Penelitian .....                                                      | 55        |
| 5.2.1 Gaya Komunikasi Dua Arah ( <i>Equalitarium Style</i> ) .....                          | 58        |
| 5.2.2 Gaya Komunikasi Atentif ( <i>Attentif Style</i> ).....                                | 59        |
| 5.2.3 Gaya Komunikasi Kooperatif ( <i>Cooperative Style</i> ) .....                         | 59        |
| 5.2.4 Pelayanan Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Terhadap Mahasiswa<br>Timor Leste ..... | 60        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                 | <b>62</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....                                                                         | 62        |
| 6.2 Saran.....                                                                              | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                  | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                        | <b>69</b> |

## DAFTAR BAGAN

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Bagan 1.1.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>Bagan 1.2.....</b> | <b>47</b> |

## DAFTAR TABEL

|                |    |
|----------------|----|
| Tabel 1.1..... | 49 |
|----------------|----|