

ABSTRACT

Arevi Meliana Kusuma Dewi, 213106006, 2024. *The Communication Barriers and Strategies to Overcome at Immigration Office Class II Non-TPI Ponorogo*. English Diploma Three Program, Bussiness Administration Department, State Polytechnic of Madiun.

The Immigration Office Class II Non-TPI Ponorogo is one of the public service agencies that has a role as a document maker, data processor, and disseminator of immigration-related information. In this case, the writer has made a final project report regarding Communication Barriers and Strategies to overcome them at the Ponorogo Immigration Office. The writer used a qualitative descriptive method to complete this final project report. The data collection techniques used were interview, observation, and documentation. Based on the results of the research, it was found that there are several barriers when communicating between the service and the visitors. From the five types of barriers, only four barriers that occur including attitudinal, behavioural, cultural, and language barriers. Factors that cause these obstacles include visitors who feel upset and angry when asked to complete files or delays in making passports, lack of communicativeness, using local languages, suspicious behaviour, and cultural differences between front officer and visitors. The solution carried out by front officer in overcoming these obstacles is to continue to provide good service, be friendly, apply existing procedures using 5S (smile, greeting, greeting, polite, and polite), provide information in a language that is easy to understand and slowly re-explain and provide a room that is conducive to communication. Viewed from the lack of problems that occur and how they overcome them, the writer concludes that the communication at the Immigration Office Class II Non-TPI Ponorogo is running well.

Keywords: *Communication, Communication Barriers, Overcome the barriers, Immigration Office Class II Non-TPI Ponorogo*

ABSTRAK

Arevi Meliana Kusuma Dewi, 213106006, 2024. The Communication Barriers and Strategies to Overcome at Immigration Office at Class II Non-TPI Ponorogo. Program Diploma Tiga Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun

Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Ponorogo merupakan salah satu instansi pelayanan public yang memiliki peran sebagai pembuat dokumen, pengolah data, dan penyebar informasi terkait keimigrasian. Dalam hal ini, penulis telah membuat laporan tugas akhir mengenai Hambatan Komunikasi dan Strategi untuk mengatasinya di Kantor Imigrasi Ponorogo. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah interview, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat beberapa hambatan saat berkomunikasi antara pihak pelayanan dan pemohon. Dari lima macam hambatan hanya terdapat empat hambatan yang terjadi meliputi hambatan sikap, perilaku, budaya, dan bahasa. Faktor yang menyebabkan adanya hambatan tersebut diantaranya adanya pemohon yang merasa kesal dan marah saat diminta melengkapi berkas atau adanya keterlambatan pembuatan paspor, kurang komunikatif, menggunakan bahasa daerah, perilaku yang mencurigakan, dan perbedaan budaya antara pemohon dengan pihak pelayanan. Solusi yang dilakukan oleh pihak pelayanan dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan tetap memberikan pelayanan yang baik, bersikap ramah, menerapkan prosedur yang ada dengan menggunakan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti dan memberikan penjelasan ulang dengan perlahan dan menyediakan ruangan yang kondusif untuk berkomunikasi. Ditinjau dari minimnya permasalahan yang terjadi dan bagaimana cara mereka mengatasinya, penulis menyimpulkan jika pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Ponorogo sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Mengatasi Hambatan, Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Ponorogo