

## ABSTRAK

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pikiran-pikiran, informasi, gagasan sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal *customer service* dengan pemohon di Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun. Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penulisan tugas akhir ini menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Madiun telah menerapkan langkah – langkah proses komunikasi interpersonal dalam melayani pemohon berdasarkan teori Suranto 2011 tentang komunikasi interpersonal, yaitu adanya keinginan berkomunikasi antara *customer service* dengan pemohon, proses encoding oleh komunikator, pengiriman pesan secara tatap muka dan menggunakan beberapa media seperti *whatsapp,email* dan *telephone*, dan memberikan umpan balik. Untuk penerimaan pesan kurang diterima oleh pemohon sehingga untuk proses *decoding* pemohon kurang memahami informasi, sehingga kurang selaras dengan teori tersebut.

Kata Kunci : *komunikasi interpersonal*