



NOMOR SKRIPSI
7844/KOM-D/SD-S1/2026

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR CAMAT BATANG CENAKU
KABUPATENINDRAGIRI HULU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh:

**EVA NADILA KUSUMA
12240322349**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2026 M/1447 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Penguji pada Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi menyatakan bahwa:

Nama : Eva Nadila Kusuma
NIM : 12240322349
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu

Telah melaksanakan Ujian Tugas Akhir/ Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 23 April 2026

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 4 Mei 2026
Tim Penguji

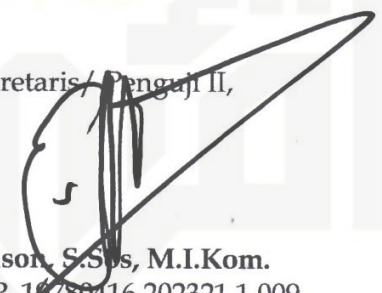
Ketua/ Penguji I,


Dr. Sudianto, S.Sos, M.I.Kom.
NIP. 19801230 200604 1 001

Penguji III,


Assyari Abdullah, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19860510 202321 1 026

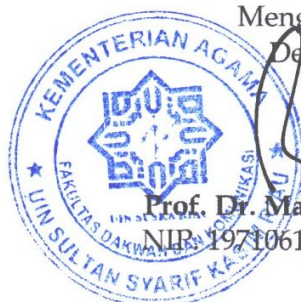
Sekretaris/ Penguji II,


Edison, S.Sos, M.I.Kom.
NIP. 19780416 202321 1 009

Penguji IV,


Suardi, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 19780912 201411 1 003

Mengetahui
Dekan,




Prof. Dr. Masduki., M.Ag.
NIP. 19710612 199803 1 003

1. Hak cipta dilindungi undang-undang.
2. Barang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak cipta dilindungi undang-undang.
2. Barang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak cipta dilindungi undang-undang.
2. Barang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Disusun oleh :

Eva Nadila Kusuma
NIM. 12240322349

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 11 Maret 2026

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Mustafa, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19810816 202321 1 012

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Musfiqdy, S.Sos, M.Si
NIP. 19721201 200003 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Nadila Kusuma
Nim : 12240324039
Tempat/Tanggal Lahir : Kerubung Jaya, 5 Maret 2004
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan
Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat
Kabupaten Indragiri Hulu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *bodynote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 11 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,



Eva Nadila Kusuma

NIM. 12240322349



Pekanbaru, 11 Maret 2026

No. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 di- Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Eva Nadila Kusuma
 NIM : 12240322349
 Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Kabupaten Indragiri Hulu

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing,


Mustafa, S.Sos., M.I.Kom
 NIP. 19810816 202321 1 012

Mengetahui
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Musfialdy, S.Sos, M.Si
 NIP. 19721201 200003 1 003

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya untuk tujuan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Eva Nadila Kusuma
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan, yang dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi interpersonal pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal pegawai di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu dengan menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif dan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai telah berjalan cukup baik, ditandai dengan keterbukaan informasi, empati terhadap masyarakat, sikap mendukung, sikap positif, serta kesetaraan dalam pelayanan tanpa membedakan latar belakang, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik, Pelayanan KTP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : *Eva Nadila Kusuma*
Department : *Communications Science*
Title : *Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu*

This research is motivated by the increasing public demand for the quality of public services, especially population administration, which is influenced by the interpersonal communication skills of employees. This study aims to determine the interpersonal communication of employees at the Batang Cenaku Sub-district Office, Indragiri Hulu Regency, using a qualitative descriptive method approach and Joseph A. DeVito's interpersonal communication theory which includes openness, empathy, supportive attitudes, positive attitudes, and equality. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that employee interpersonal communication has been running quite well, characterized by openness of information, empathy towards the community, supportive attitudes, positive attitudes, and equality in service without differentiating backgrounds, although there are still technical obstacles such as network disruptions. Overall, effective interpersonal communication plays an important role in improving service quality and building public trust.

Keywords: *Interpersonal communication, population administration, public service, ID card service*

ملخص

الاسم : إيفا ناديل كوسوما

التخصص : علم الاتصال

عنوان الرسالة : التواصل بين الموظفين في خدمات إدارة السكان في مكتب مقاطعة ريجنسي باتانغ سيناكو، إندراجيري هولو

ينطلق هذا البحث من تزايد الطلب الشعبي على جودة الخدمات العامة، لا سيما إدارة شؤون السكان، وهو ما يتأثر بمهارات التواصل بين الموظفين. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى التواصل بين موظفي مكتب مقاطعة باتانغ سيناكو الفرعية، في منطقة إندراجيري هولو، باستخدام المنهج الوصفي النوعي ونظرية جوزيف أ. ديفيتو للتواصل بين الأفراد، والتي تشمل الانفتاح والتعاطف والمواقف الداعمة والإيجابية والمساواة. جُمعت البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق، ثم حُللت عبر اختزال البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. تشير نتائج الدراسة إلى أن التواصل بين الموظفين يسير على نحو جيد، ويتسم بانفتاح المعلومات والتعاطف مع المجتمع والمواقف الداعمة والإيجابية والمساواة في تقديم الخدمات دون تمييز بين الخلفيات، على الرغم من وجود بعض المعوقات التقنية كاضطرابات الشبكة. عمومًا، يلعب التواصل الفعال بين الأفراد دورًا هامًا في تحسين جودة الخدمات وبناء ثقة الجمهور.

الكلمات المفتاحية: إدارة السكان، التواصل بين الأفراد، الخدمات العامة، خدمات برنامج نقل المعرفة

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Bapak Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah berperan dalam pengembangan akademik serta memberikan dukungan terhadap kegiatan pendidikan di lingkungan kampus.
 3. Bapak Dr. Alex Wanda, ST, M.Eng selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah mendukung berbagai aspek administratif dan fasilitas kampus yang membantu kelancaran studi penulis.
 4. Bapak Dr. Harris Simaremare, M.T selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan kontribusi dalam pembinaan kemahasiswaan sehingga penulis dapat berkembang tidak hanya secara akademik, tetapi juga secara pribadi.
 5. Bapak Dr. Musfialdy, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta motivasi kepada mahasiswa dalam menyelesaikan studi.
 6. Ibu Rusyda Fauzana, S.S., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang senantiasa membantu dalam urusan administrasi dan memberikan perhatian kepada mahasiswa.
 7. Bapak Mustafa, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penulis. Segala arahan, kritik, dan saran yang diberikan sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
 8. Bapak Suardi, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta perhatian kepada penulis selama menempuh pendidikan. Tidak lupa pula kepada seluruh dosen, staf administrasi, serta seluruh sivitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis.
 9. Seluruh pegawai Kantor Camat Batang Cenaku yang telah bersedia menerima penulis dengan baik, memberikan informasi, serta membantu selama proses penelitian berlangsung sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
 10. Kepada sahabat penulis yaitu Finna, Eva, Eka, Via, dan Yulia, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, dukungan, doa, serta semangat yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi warna tersendiri dalam perjalanan ini, dan setiap momen yang dilalui bersama menjadi kenangan yang tidak terlupakan.
 11. Kepada nenek dan seluruh saudara yang turut memberikan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis senantiasa diberikan kelancaran dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Kepada Arum Septiana, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala waktu, perhatian, bantuan, doa, serta dukungan yang diberikan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, mendengarkan setiap keluh kesah, dan selalu hadir dalam setiap proses yang penulis lalui hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 13. Kepada Ningrum, Desi, Nisa, Hani, Nabilla, Indah, Angelina, Rinda, Billa, Suci, Oci, dan Evi, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, serta dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semua kenangan yang telah dilalui bersama akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup penulis.
 14. Kepada teman-teman KKN serta teman-teman magang di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Riau, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, kerja sama, serta pengalaman yang telah diberikan selama proses tersebut.
 15. Kepada teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2022, khususnya kelas ILKOM D Public Relations, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama menempuh pendidikan bersama.
 16. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Dimas Rifqi Hanif yang telah menjadi *support system* terbaik selama proses ini. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap kondisi, baik saat penulis berada dalam keadaan senang maupun sulit, selalu memberikan semangat, motivasi, serta nasihat agar penulis tetap percaya diri dan tidak merasa tertinggal. Terima kasih karena selalu meyakinkan penulis bahwa segala proses ini dapat dilalui dengan usaha dan doa, serta selalu merayakan setiap pencapaian kecil maupun besar yang diraih oleh penulis. Kehadiran dan perhatian yang diberikan memiliki makna yang sangat besar dan menjadi salah satu kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Semoga segala bantuan, dukungan, doa, dan kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah Subhanahu wa Ta'ala. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 11 Maret 2026

Eva Nadila Kusuma
12240322349



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	11
C. Konsep Operasional komunikasi interpersonal pegawai ...	33
D. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Desain Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran 1	80
A. Instrumen Wawancara	80
Lampiran 2	83
A. Dokumentasi Wawancara Pegawai	83



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin menguat seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara. Instansi pemerintah dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga mampu membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui komunikasi yang efektif. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal menjadi fondasi utama dalam menciptakan kerja sama yang produktif, membangun kepercayaan, serta mendorong terciptanya budaya dialog yang terbuka. Sebagaimana dikemukakan oleh Gamble (2020), organisasi yang berhasil adalah organisasi yang mampu menciptakan budaya komunikasi yang mendukung keterbukaan dan umpan balik konstruktif. Namun demikian, dalam praktik pelayanan publik di tingkat kecamatan, efektivitas komunikasi interpersonal belum selalu berjalan optimal sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja mencakup interaksi verbal maupun nonverbal yang terjadi antara pegawai dengan pegawai lainnya, maupun antara pegawai dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan yang berlangsung secara langsung dan timbal balik memungkinkan terciptanya hubungan kerja yang lebih efektif. Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang melibatkan pertukaran gagasan dan tanggapan yang dapat memengaruhi perilaku individu maupun kelompok. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan mempermudah penyampaian prosedur, penjelasan persyaratan, serta penanganan keluhan masyarakat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sendaja, 2021).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam sistem administrasi negara. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan. Pelayanan ini dilaksanakan mulai dari tingkat pusat hingga kecamatan dan desa/kelurahan. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber daya aparatur, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal yang terjalin dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.(Theresia et al., 2025).

Kantor Camat Batang Cenaku yang terletak di Desa Aurcina merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di wilayahnya. Berdasarkan mini prariset yang dilakukan peneliti pada tanggal 08 April 2025 melalui wawancara dengan salah satu pegawai, diperoleh informasi bahwa terdapat kendala jaringan yang kurang stabil sehingga menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan. Permasalahan tersebut berdampak pada keterlambatan pelayanan dan berpotensi menimbulkan keluhan masyarakat. Dalam situasi demikian, komunikasi interpersonal pegawai menjadi faktor kunci dalam menjembatani keterbatasan teknis dengan harapan masyarakat, sehingga kepercayaan publik tetap terjaga meskipun terdapat hambatan operasional.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada kecakapan administratif, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan responsif. Penelitian yang dilakukan oleh Mingkid dan Harilama (2018) menegaskan pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menelaah komunikasi interpersonal pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu, masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik pelayanan di lapangan dengan kajian ilmiah yang berfokus pada aspek komunikasi interpersonal sebagai variabel utama.(marcellina menci septiandy sadipun, 2024)

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian terdahulu dengan menyajikan analisis deskriptif mengenai komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan penerbitan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini akan menelaah aspek keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan dalam interaksi antara pegawai dan masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penguatan kompetensi komunikasi interpersonal pegawai.(Dian Islam et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas,maka penulis semakin tertarik untuk mengetahui lebih dalam lanjut lagi. Sehingga penulis mengambil judul “Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan Penerbitan



Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.

D. Manfaat Teoritis dan Praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu komunikasi, terutama terkait komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik di kantor camat batang cenaku kabupaten indragiri hulu.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi aparat kecamatan dalam meningkatkan komunikasi yang efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

a. Penelitian ini akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan bagaimana mereka dapat berpartisipasi secara aktif.

b. Penelitian ini dapat menjadi wadah untuk melakukan evaluasi dalam merancang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif dan komunikatif.

c. Selain itu penelitian ini bisa digunakan sebagai pedoman dalam meningkatkan keterampilan komunikasi guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

E. Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada kajian komunikasi interpersonal pegawai dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Fokus penelitian diarahkan pada proses interaksi langsung antara pegawai dan masyarakat selama pelayanan berlangsung, khususnya pada aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan sebagai indikator komunikasi interpersonal. Penelitian tidak membahas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



secara mendalam aspek teknis sistem administrasi, kebijakan pemerintah daerah, maupun penggunaan teknologi pelayanan, kecuali sejauh berkaitan dengan proses komunikasi antara pegawai dan masyarakat.

Ruang lingkup penelitian mencakup pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pimpinan kantor camat, pejabat pelayanan umum, operator KTP, serta staf administrasi, dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, serta praktik komunikasi interpersonal yang terjadi selama proses pelayanan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Waktu penelitian terbatas pada periode pelaksanaan penelitian, sehingga temuan menggambarkan kondisi komunikasi interpersonal pada saat penelitian dilakukan. Dengan batasan dan ruang lingkup tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mendalam mengenai pola komunikasi interpersonal dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, tanpa bermaksud melakukan generalisasi luas terhadap seluruh instansi pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi. (Isninyunisyafna, & Isfiantie S, 2020). Bagi pegawai, peran komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan hubungan yang baik dan berkelanjutan sangatlah penting. Karena komunikasi internal yang baik dapat mempererat hubungan social, meningkatkan kolaborasi, memecahkan masalah, mengembangkan keterampilan kepemimpinan. Penelitian ini menggali urgensi komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat, memperkuat hubungan sosial, dan meningkatkan kinerja perusahaan. Dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan Teori Hubungan Manusia, dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Pentingnya komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Peran komunikasi internal dalam meningkatkan hubungan sosial, kolaborasi, dan keterampilan kepemimpinan. Pendekatan kualitatif dan Teori Hubungan Manusia digunakan untuk memahami peran komunikasi internal dalam budaya organisasi. Metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Menganalisis urgensi dan peran komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi yang kuat. Menyelidiki dampak komunikasi internal terhadap hubungan sosial, kolaborasi, dan keterampilan kepemimpinan. Memperkaya pemahaman tentang pentingnya komunikasi internal dalam konteks budaya organisasi. Memberikan wawasan tentang praktik komunikasi internal yang efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Menyediakan kerangka kerja untuk pengembangan strategi komunikasi internal yang lebih efektif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh **Nadia Rehulina Lumbangaol, Elok Perwirawati, Emellia A. Ginting**, dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Membangun kepuasan Pelanggan Setia Hotel Danau Tobainternational Cottage Parapat**”, Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana komunikasi interpersonal pegawai dalam membangun kepuasan pelanggan setia hotel Danau Toba International Cottage Parapat serta mencari tahu faktor penghambat komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu dalam membangun kepuasan pelanggan hotel. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yaitu pegawai dan tamu yang menginap di hotel tersebut. Tempat pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat. Hasil dari penelitian ini yaitu pegawai hotel Danau Toba International Cottage Parapat dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan setia meliputi lima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator komunikasi interpersonal kegiatan antara lain keterbukaan (Openness): pegawai bersedia untuk mendengarkan keluhan dan berbagi informasi secara jujur dan transparan kepada tamu. Empati (Empathy): Kemampuan pegawai hotel untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, serta menunjukkan kepedulian terhadap perasaan mereka. Dukungan (Supportiveness): kesediaan pegawai dalam memberikan dukungan emosional dan bantuan kepada tamu, menunjukkan bahwa karyawan hotel peduli dan siap membantu. Positif (Positiveness): pegawai harus menunjukkan sikap positif dan optimis dalam interaksi, termasuk memberikan pujian kepada tamu, kesetaraan (Equality): pegawai hotel memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua tamu tanpa membedakan latar belakang mereka.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggit Pamungkas, Khusnul Khotimah yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas”**, Keberadaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah instansi. Pegawai sebagai sumber daya manusia yang termotivasi akan melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. Dalam suatu organisasi atau instansi kegiatan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting. Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui Komunikasi Interpersonal yang terjalin antar individu dalam BKPSDM Kabupaten Banyumas adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Banyumas. Metode dalam penelitian ini yaitu Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Hasil dalam penelitian ini yaitu Komunikasi interpersonal di BKPSDM Kabupaten Banyumas menciptakan hubungan yang baik antara pegawai BKPSDM yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini berdampak pada munculnya sikap keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja BKPSDM. Kinerja seorang pegawai akan meningkat jika terdapat kesesuaian kemampuan kerja yang tinggi. Komunikasi interpersonal merupakan seni yang sangat praktis, berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra bisnis, rekan kerja, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan komunikasi interpersonal. Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal yang baik akan mewujudkan kinerja pegawai BKPSDM yang baik pula karena lingkungan kerja mampu mendukung untuk bekerja secara maksimal.
5. Penelitian yang dilakukan oleh **Muhammad Irsan, Mujahid, Andi Vita Sukmarini**, dengan judul **“Peran Komunikasi Interpersonal Serikat Pekerja Sebagai Mediator Dalam Memberikan Perlindungan Hak**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pegawai Dan Keluarga Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Pinrang Di Kabupaten Pinrang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal serikat pekerja dalam memberikan perlindungan hak-hak pegawai dan keluarganya di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Pinrang. Dalam dunia kerja, serikat pekerja memegang peran penting sebagai mediator yang menjembatani kepentingan pegawai dan manajemen, guna menciptakan hubungan industrial yang harmonis. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, menggunakan metode wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan utama terdiri dari pengurus serikat pekerja, pegawai, dan manajemen PT PLN UP3 Pinrang. Teknik analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola komunikasi dan tantangan yang dihadapi serikat pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan serikat pekerja melalui saluran formal dan informal efektif dalam memperjuangkan hak-hak pegawai, seperti kesejahteraan, restitusi biaya, dan penyelesaian konflik ketenagakerjaan. Namun, hambatan seperti kurangnya partisipasi aktif dari anggota dan keterbatasan dana organisasi masih menjadi tantangan utama. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang komunikasi organisasi, khususnya pada konteks serikat pekerja di perusahaan BUMN. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan strategi komunikasi serikat pekerja dalam membangun hubungan industrial yang harmonis dan berkelanjutan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Imroatus Sholihah, Pudjijuniarto yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Pelatih Terhadap Motivasi Berprestasi Atlet”**, Komunikasi antara pelatih dengan atlet dinilai sangat penting dalam meningkatkan prestasi atlet. Salah satu cara yang dilakukan oleh pelatih adalah melakukan komunikasi yang bersifat dua arah dan membangun hubungan baik atau dapat disebut dengan komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan motivasi berprestasi atlet. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis studi literature review, dengan mengkaji artikel yang relevan terkait topik. Adapun jurnal yang dikaji menggunakan kata kunci “Hubungan komunikasi interpersonal terhadap motivasi berprestasi atlet”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan matriks sintesis. Hasil dari penelitian studi pustaka, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal yang terjalin antar pelatih dan atlet. Komunikasi interpersonal yang ditunjukkan dengan sikap terbuka dan positif pelatih, berupa sikap jujur dalam memberitahukan kelemahan dan kelebihan atlet, sehingga permasalahan dapat diketahui dan diselesaikan bersama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
7. Penelitian yang dilakukan oleh **Marcellina Menci Septianindy Sadipun** Universitas Nusa Nipa dengan judul “**Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka**”, Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Sebagai lembaga yang berfungsi memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, Disdukcapil memerlukan komunikasi yang efektif dan efisien antara petugas dan pemohon layanan. Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan pemahaman, mempercepat proses administrasi, dan meminimalisir kesalahpahaman antara pihak terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kualitas pelayanan di Disdukcapil. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil studi menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan empatik antara petugas dan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan pemohon, mengurangi antrian, serta menciptakan suasana layanan yang lebih ramah dan profesional. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal bagi petugas Disdukcapil menjadi sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Bisri Mustofa, Gilang Tirta Sugara yang berjudul “**Komunikasi Interpersonal Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung: Sebuah Tinjauan Literatur Di Perpustakaan**”. Komunikasi interpersonal di antara pengunjung dan petugas perpustakaan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau literatur mengenai komunikasi interpersonal sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan. Penelitian ini meliputi analisis terhadap artikel-artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pengunjung dan petugas perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mempengaruhi persepsi positif terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Faktor-faktor seperti kemampuan mendengarkan, responsif, dan empati merupakan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif. Selain itu, penerapan teknologi komunikasi juga dapat memfasilitasi komunikasi interpersonal yang lebih efektif antara pengunjung dan petugas perpustakaan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan saran untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal bagi petugas



perpustakaan, serta penerapan teknologi komunikasi yang lebih canggih guna meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan.

9. Judul penelitian oleh Renika Yuliana, Dedi Rianto Rahadi yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19”**, Dalam pandemi saat ini, kebiasaan komunikasi tatap muka pribadi dan kontak satu sama lain tidak lagi menjadi prioritas. Komunikasi saat ini sangat intens, menyebabkan individu mengirimkan ucapan dan informasi yang tidak jelas, yang menyebabkan penurunan kualitas psikologis dan motivasi. Metode yang digunakan adalah metode studi literatur. Metode penelitian kepustakaan merupakan kumpulan kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan data perpustakaan, membaca dan mencatat, serta metode penentuan bahan penelitian (Zed, 2008: 3). Kesimpulannya, komunikasi ternyata memiliki pengaruh baik yang mampu meningkatkan motivasi seseorang. Oleh karena itu dalam komunikasi diperlukan ketelitian, keterampilan dan kehati-hatian agar motivasi yang terbentuk dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Cipta Naya dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Dalam Penerapan Restorative Justice Di Wilayah Hukum Polres Lombok”**. Dalam penelitian ini terdapat 3 rumusan masalah, yaitu: 1) Bagaimana komunikasi interpersonal dalam penerapan restorative justice di wilayah Hukum Polres Lombok Utara?; 2) Apa factor pendukung dan penghambat dalam penerapan restorative justice di wilayah Hukum Polres Lombok Utara?; 3) Apa implikasi komunikasi interpersonal dalam penerapan restorative justice di wilayah Hukum Polres Lombok Utara? Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode penelitian hukum normative empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Data dianalisis dengan langkah-langkah reduksi, display dan verifikasi data. Kemudian data dicek dengan teknik pengujian kredibilitas, transferabilitas, dan konfirmabilitas. Seluruh data hasil analisis kemudian disajikan kedalam tesis yang peneliti buat. Hasil temuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh penyidik pada saat mewawancarai terlapor atau pelapor dengan membangun rasa percaya antar kedua belah pihak, kemudian memahami, menumbuhkan rasa empati dan yang terakhir akan timbul kejujuran dari dalam diri terlapor atau pelapor; 2) factor pendukung komunikasi interpersonal dalam penerapan restorative justice ini yaitu pada kesigapan dan keahlian penyidik sat reskrim tindak pidana umum Polres Lombok Utara, sedangkan faktor penghambatnya terjadi karena pihak terlapor melakukan upaya gugatan perdata di tengah-tengah penyelesaian kasus sengketa tanah; 3) implikasi komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan sosial yang positif di lingkungan organisasi (Fedayyen, 2023)

Secara teoritis, komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan sifat interaksinya, yaitu komunikasi diadik dan komunikasi triadik. Komunikasi diadik merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua orang, yakni satu pihak sebagai komunikator dan pihak lainnya sebagai komunikan. Karena hanya melibatkan dua orang, interaksi yang terjadi biasanya lebih intens dan fokus. Sementara itu, komunikasi triadik melibatkan tiga orang, terdiri dari satu komunikator dan dua komunikan. Dalam komunikasi triadik, dinamika interaksi menjadi lebih kompleks karena terdapat lebih dari satu penerima pesan yang memberikan respons terhadap pesan yang disampaikan (Susanti, 2021)

Dari perspektif situasional, komunikasi interpersonal dipahami sebagai interaksi antara dua individu yang melibatkan unsur verbal dan nonverbal secara bersamaan. Komunikasi jenis ini ditandai dengan adanya umpan balik yang cepat, sehingga memungkinkan terjadinya klarifikasi secara langsung apabila terdapat kesalahpahaman. Selain itu, komunikasi interpersonal juga berkembang melalui tahapan hubungan tertentu, mulai dari tahap pengenalan, kedekatan, hingga kemungkinan terjadinya jarak atau bahkan pertemuan kembali. Dengan demikian, komunikasi interpersonal merupakan proses yang dinamis dan terus berkembang sesuai dengan situasi dan kualitas hubungan antarindividu (Afrilia, Mettasatya, & Arifina, 2020).

Adapun indikator komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito, sebagaimana dikutip dalam Lumbangaol et al. (2024), meliputi beberapa aspek penting yang menjadi ukuran efektivitas komunikasi interpersonal. Indikator tersebut antara lain keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Keterbukaan menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi informasi dan menerima masukan secara jujur. Empati menggambarkan kemampuan memahami perasaan dan sudut pandang orang lain. Sikap mendukung tercermin dari adanya dorongan dan penghargaan terhadap lawan bicara. Sikap positif berkaitan dengan pandangan dan perilaku yang konstruktif dalam interaksi. Sementara itu, kesetaraan menegaskan bahwa komunikasi berlangsung dalam posisi yang seimbang tanpa adanya dominasi satu pihak terhadap pihak lainnya. Kelima indikator tersebut menjadi landasan dalam menilai kualitas komunikasi interpersonal dalam berbagai konteks, termasuk dalam pelayanan publik maupun organisasi (Lumbangaol et al., 2024):

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan sikap dasar yang sangat menentukan keberhasilan interaksi antarindividu. Keterbukaan tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Ditulis oleh: Nur Hafid Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekadar dimaknai sebagai kesediaan untuk berbicara, tetapi lebih dari itu, yaitu adanya kemauan untuk membangun komunikasi yang jujur, transparan, dan apa adanya. Seorang komunikator yang memiliki sikap terbuka akan bersedia membagikan informasi, gagasan, maupun perasaan kepada lawan bicaranya tanpa adanya rekayasa atau manipulasi. Sikap ini mencerminkan adanya kepercayaan diri sekaligus kepercayaan terhadap orang lain dalam proses komunikasi. Selain itu, keterbukaan juga terlihat dari kesiapan seseorang dalam menerima tanggapan, saran, maupun kritik dari pihak lain. Dalam komunikasi interpersonal yang sehat, proses penyampaian pesan tidak hanya berlangsung satu arah, melainkan terjadi timbal balik yang memungkinkan adanya klarifikasi dan pemahaman bersama. Oleh karena itu, individu yang terbuka tidak akan defensif ketika menerima masukan, melainkan menjadikannya sebagai bagian dari proses memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal. Keterbukaan berkaitan dengan kesadaran bahwa setiap pikiran dan perasaan yang disampaikan merupakan tanggung jawab pribadi. Artinya, individu mengakui bahwa apa yang ia komunikasikan adalah representasi dari dirinya sendiri. Sikap ini menunjukkan adanya kedewasaan emosional, karena seseorang tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain atas perasaan atau pendapat yang ia sampaikan. Dengan demikian, keterbukaan dalam komunikasi interpersonal menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang dilandasi rasa saling percaya, saling menghargai, dan saling memahami. (Fianasari & Manafe, 2022)

Dalam ranah pelayanan administrasi kependudukan, keterbukaan memiliki makna yang lebih luas karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik. Secara normatif, prinsip keterbukaan informasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), yang menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Undang-undang ini mulai berlaku efektif pada 30 April 2010 dan menjadi landasan hukum bagi badan publik dalam menyediakan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, serta melalui prosedur yang sederhana. Prinsip ini relevan dalam pelayanan administrasi kependudukan karena masyarakat sebagai pemohon dokumen kependudukan berhak mengetahui prosedur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian layanan (Febrianingsih, 2012).

Tujuan dan asas keterbukaan informasi publik UU KIP pada dasarnya adalah memberikan arah, landasan, acuan dan jaminan tentang pemenuhan hak publik atas informasi yang didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan. UU KIP ini dimaksudkan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, transparan, efektif dan efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Keberadaan UU KIP sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan, Hak setiap orang untuk memperoleh informasi,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional dan cara sederhana, Pengecualian bersifat ketat dan terbatas, Kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

Keterbukaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tercermin dalam transparansi prosedur penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Pegawai yang menerapkan prinsip keterbukaan akan menyampaikan informasi persyaratan secara lengkap, menjelaskan tahapan pelayanan, serta memberikan klarifikasi apabila terjadi kendala teknis, seperti gangguan jaringan atau keterlambatan sistem. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa transparansi informasi dalam pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, terutama pada pelayanan berbasis administrasi dan dokumentasi. Dengan adanya keterbukaan, masyarakat tidak merasa diabaikan, melainkan dilibatkan dalam proses pelayanan secara informatif dan partisipatif. (Rahman, M. A. (2022)

Selain aspek normatif dan prosedural, keterbukaan juga berkaitan dengan sikap responsif aparatur dalam menghadapi pertanyaan maupun keluhan masyarakat. Dalam pelayanan pembuatan KTP, misalnya, masyarakat sering kali membutuhkan penjelasan mengenai perbedaan data, kesalahan penulisan identitas, atau proses perekaman ulang. Pegawai yang terbuka akan memberikan penjelasan yang jujur mengenai penyebab permasalahan serta solusi yang dapat ditempuh. Penelitian mengenai komunikasi pelayanan publik tahun 2023 menegaskan bahwa transparansi komunikasi aparatur berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat, terutama ketika terjadi hambatan teknis yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, keterbukaan bukan sekadar penyampaian informasi, tetapi juga bentuk tanggung jawab moral dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat. (Putri, E. & Suryani, T. (2023).

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, keterbukaan informasi publik merupakan bagian dari prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Implementasi keterbukaan dalam pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mengatur penyelenggaraan pencatatan sipil dan pengelolaan data penduduk secara tertib dan akurat. Keterbukaan dalam konteks ini mencakup penyediaan informasi terkait status permohonan dokumen, kepastian waktu penyelesaian, serta mekanisme pengaduan apabila terjadi ketidaksesuaian pelayanan. Studi evaluasi pelayanan administrasi kependudukan tahun 2024 menunjukkan bahwa transparansi prosedur dan kejelasan informasi menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan di tingkat kecamatan (Wahyudi, A., & Lestari, P. (2024)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Secara praktis, penerapan keterbukaan dalam pelayanan pembuatan KTP di kantor kecamatan dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti pemasangan papan informasi persyaratan dan alur pelayanan, penggunaan media digital untuk menyampaikan pengumuman, serta komunikasi langsung yang jelas dan sopan kepada masyarakat. Ketika terjadi kendala jaringan atau gangguan sistem, pegawai perlu menjelaskan kondisi tersebut secara terbuka agar masyarakat memahami situasi yang terjadi. Pendekatan ini terbukti mampu menjaga stabilitas hubungan interpersonal antara aparatur dan masyarakat, serta meminimalisasi potensi konflik akibat miskomunikasi (Setiawan, I. (2025).

Dengan demikian, keterbukaan (*openness*) dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya merupakan prinsip komunikasi interpersonal, tetapi juga menjadi kewajiban hukum dan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbukaan menciptakan transparansi informasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks penelitian ini, aspek keterbukaan menjadi indikator penting untuk menilai bagaimana komunikasi interpersonal pegawai berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.

b. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan bagian yang sangat penting digunakan untuk membangun sebuah komunikasi serta hubungan sosial yang positif antar sesama anggota kelompok, dengan adanya empati, orang dapat memberikan respon yang diharapkan atau di butuhkan oleh lingkungan di sekitarnya. Empati mendorong orang untuk mampu memahami dan melihat permasalahan dari sudut pandang yang sesuai, agar dapat menempatkan diri dan memberi respon yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Dengan berempati, individu dapat memberikan respons yang lebih tepat dan sensitif terhadap kebutuhan dan perasaan orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan memperkuat ikatan emosional. Dalam konteks profesional, empati membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif, di mana setiap orang merasa dihargai dan didengar. (Nadeak et al., 2019)

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005) salah satu syarat kualitas pelayanan publik adalah pada aspek SDM dalam bentuk empati: “Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.” Maksud dari memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik merupakan perwujudan dari konsep empati yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Menilai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan publik oleh pegawai maka perlu dimensi empati untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Howe (2015) mendefinisikan empati sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi apa yang sedang difikirkan atau dirasakan oleh orang lain dalam rangka untuk merespon pikiran dan perasaan mereka dengan sikap yang tepat. Empati merupakan keterampilan dasar untuk semua kecakapan sosial yang dianggap penting pada saat bekerja. Kecakapan-kecakapan tersebut meliputi orientasi melayani menurut goleman (2003) indikatornya antara lain (Khusna, 2017), Memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan semua itu dengan pelayanan atau produk yang tersedia, Mencari berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, Dengan senang hati menawarkan bantuan yang sesuai, Menghayati perspektif pelanggan, bertindak sebagai penasihat yang dapat dipercaya.

Dalam praktik pelayanan pembuatan KTP, masyarakat sering menghadapi berbagai kendala seperti kelengkapan berkas, kesalahan data, antrean panjang, maupun gangguan jaringan sistem. Situasi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bahkan keluhan. (Putra dan Farida (2023) menyatakan bahwa pegawai yang menunjukkan empati mampu mengurangi ketegangan emosional masyarakat karena mereka merasa diperhatikan dan dipahami. Sikap empati ini dapat diwujudkan melalui kesediaan mendengarkan secara aktif, memberikan penjelasan secara sabar, serta menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami.

Empati juga berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi pelayanan sehingga menciptakan suasana pelayanan yang kondusif sehingga masyarakat lebih mudah menerima informasi terkait prosedur administrasi. Dalam konteks administrasi kependudukan, pegawai yang mampu menempatkan diri pada posisi masyarakat akan lebih berhati-hati dalam menyampaikan informasi, terutama ketika menjelaskan keterlambatan atau kekurangan dokumen. Dengan demikian, empati membantu meminimalisasi kesalahpahaman antara aparatur dan masyarakat. (Nuraini dan Mustaqim (2024)

Selain itu, empati menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Masyarakat cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan ketika pegawai menunjukkan perhatian, kesabaran, dan kesediaan membantu tanpa membedakan latar belakang sosial pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa empati memperkuat citra pelayanan yang profesional dan responsif. (Siregar dan Laksana (2023)

Empati juga berperan dalam menjaga stabilitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat ketika terjadi hambatan teknis. penjelasan yang disampaikan dengan sikap empati mampu meredam potensi konflik dalam pelayanan publik.



Dengan demikian, empati dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, empati menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan penerbitan administrasi kependudukan. (Putri, Ramadhan, dan Suryani (2025)

c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Supportiveness atau sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal merujuk pada kemampuan menciptakan lingkungan komunikasi yang mendukung dalam interaksi antarpribadi. Sikap mendukung dapat memberikan rasa aman dan kebersamaan yang signifikan. DeVito (2021) berargumen bahwa sikap mendukung (*supportiveness*) merupakan komponen penting dalam komunikasi interpersonal yang efektif, Dukungan ini mencakup tindakan memberikan dorongan, pengakuan, dan rasa aman, yang membantu mengurangi ketegangan serta meningkatkan rasa kebersamaan dan kepercayaan dalam hubungan. Dukungan tidak hanya dalam bentuk pasif, tetapi juga aktif melalui diskusi dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan bersama. Kemampuan untuk memberikan dukungan emosional dan rasa aman kepada orang lain selama interaksi. Indikator ini melibatkan perilaku yang mendorong keterbukaan dan pengungkapan diri, serta menghindari sikap menghakimi atau kritis yang dapat menghambat komunikasi. (Ilmu Azaria&Latif et al., n.d.)

Sikap mendukung dalam interaksi interpersonal yang sukses adalah di mana ada sikap yang memberikan dukungan. Ini berarti bahwa setiap individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki sikap yang mendukung untuk memfasilitasi interaksi yang terbuka. Oleh karena itu, dalam rangka proses pengiriman pesan, penting untuk menggunakan kalimat yang bersifat menggambarkan secara objektif tanpa penilaian. Selanjutnya, perlu menunjukkan bahwa semua pihak yang terlibat dalam komunikasi bersedia untuk mendengarkan pandangan dari lawan bicara. (Mustofa et al., 2024)

Dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan, sikap mendukung tercermin dari cara pegawai merespons kebutuhan masyarakat secara empatik dan solutif. Ketika masyarakat datang dengan berbagai persoalan administratif seperti kekurangan berkas, kesalahan data, atau kurangnya pemahaman terhadap prosedur pegawai yang memiliki sikap mendukung tidak serta-merta menegur atau menyalahkan, melainkan memberikan penjelasan secara jelas disertai arahan yang konstruktif. Pendekatan suportif dalam pelayanan publik dapat meningkatkan rasa percaya diri masyarakat untuk menyelesaikan proses administrasi, karena mereka merasa dibimbing, bukan dihakimi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mendukung tidak hanya berkaitan dengan keramahan, tetapi juga dengan kualitas bantuan yang diberikan secara konkret dan komunikatif. (Prasetyo dan Hakim (2024)

Sikap mendukung juga berperan dalam mengurangi potensi konflik interpersonal yang mungkin muncul dalam situasi pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan sering kali dihadapkan pada antrean panjang, keterbatasan fasilitas, atau kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterlambatan pencetakan dokumen. Dalam kondisi tersebut, masyarakat bisa saja menunjukkan ketidaksabaran atau kekecewaan. Pegawai yang memiliki sikap mendukung akan merespons situasi tersebut dengan memberikan penjelasan yang transparan serta menawarkan alternatif solusi yang memungkinkan. Komunikasi suportif dalam pelayanan publik berfungsi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif, karena mampu meredakan ketegangan emosional serta menjaga hubungan baik antara aparatur dan masyarakat. Dengan demikian, sikap mendukung menjadi instrumen penting dalam menjaga stabilitas interaksi pelayanan. (Kurniawan dan Salsabila (2022)

Sikap mendukung berkaitan erat dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada keadilan dan inklusivitas. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pegawai berinteraksi dengan masyarakat dari berbagai latar belakang sosial, pendidikan, usia, dan kondisi fisik. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang suportif menuntut pegawai untuk memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan, seperti lanjut usia atau penyandang disabilitas. Perilaku suportif aparatur pelayanan meningkatkan persepsi keadilan dan kepedulian dalam pelayanan administrasi, karena masyarakat merasa diperlakukan secara manusiawi dan setara. Hal ini menunjukkan bahwa sikap mendukung bukan sekadar sikap individual, melainkan wujud implementasi nilai-nilai etis dalam pelayanan publik. (Lazuardi dan Fitriani (2025)

Selain itu, sikap mendukung turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Kepercayaan merupakan elemen penting dalam hubungan antara pemerintah dan warga negara. Ketika masyarakat merasakan adanya dukungan dan perhatian dari pegawai, maka akan terbentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. (Santika dan Pradana (2023) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang suportif mampu memperkuat citra lembaga pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks penerbitan KTP, dukungan yang diberikan pegawai baik melalui penjelasan yang sabar, bantuan dalam pengisian formulir, maupun solusi atas kendala teknis akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih bermakna dan berkesan positif.

Secara keseluruhan sikap mendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan komponen esensial dalam membangun komunikasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasakan pelayanan yang bersahabat akan lebih mudah memahami alur proses administrasi serta kurang menunjukkan sikap frustrasi ketika terjadi hambatan.

Sikap positif berperan sebagai mekanisme pengelolaan konflik secara preventif. Ketika masyarakat menghadapi keterlambatan pelayanan akibat gangguan teknis seperti sistem antrian elektronik yang tidak berjalan atau jaringan yang kurang stabil, pegawai yang menunjukkan sikap positif dapat meredam potensi konflik dengan memberikan penjelasan yang bersahabat dan solusi alternatif. Hal ini didukung oleh penelitian Afifah dan Yusuf (2023), yang menemukan bahwa sikap positif aparatur pelayanan publik mampu menurunkan intensitas konflik interpersonal karena masyarakat merasa dihormati dan dilibatkan dalam penjelasan proses yang sedang berlangsung.

Sikap positif juga berkaitan erat dengan efisiensi komunikasi pelayanan. Ketika pegawai berkomunikasi secara positif, pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat terutama mengenai persyaratan administrasi, ketentuan pendaftaran, atau tahapan proses pembuatan KTP lebih mudah dipahami dan diingat. Menurut Pratama dan Laksono (2025), komunikasi positif dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki pemahaman yang lebih jelas terhadap prosedur yang harus diikuti. Hal ini berdampak pada peningkatan efektivitas proses administrasi karena pemohon datang dengan persyaratan yang benar dan tahu apa yang harus dilakukan, sehingga meminimalkan kesalahan berkas dan perbaikan berulang.

Dengan demikian, sikap positif dalam pelayanan administrasi kependudukan memainkan peran strategis dalam membangun hubungan interpersonal yang konstruktif antara aparatur dan masyarakat. Sikap ini membantu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan, mengurangi potensi konflik, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pembuatan KTP. Sikap positif menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh pegawai pelayanan, yang selanjutnya berkontribusi pada tercapainya tujuan pelayanan administratif yang responsif, adil, dan berkualitas.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan adalah hak yang paling fundamental bagi setiap orang. Kesetaraan menunjukkan adanya tingkatan yang sama, kedudukan yang sama, tidak lebih tinggi atau tidak lebih rendah antara satu sama lain. Secara keseluruhan konsep kesetaraan dibagi menjadi 3 yaitu kesetaraan sejak awal, kesetaraan kesempatan dan kesetaraan hasil. (Ar-raniry & Aceh, 2024)

Aspek kesetaraan diterapkan dengan memperlakukan semua penerima informasi dengan hormat yang sama, tanpa membedakan latar belakang atau tingkat pemahaman mereka. Perlakuan yang setara ini menciptakan komunikasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang saling menghargai dan mendorong terciptanya dialog yang konstruktif.(A. Q. Islam et al., 2025). Kesetaraan memberikan pelayanan yang tidak berbeda kualitasnya karena karakteristik seseorang seperti gender, ras, etnis, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi.(Fitria et al., 2022)

Penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi signifikan karena masyarakat yang datang mengurus KTP berasal dari latar belakang yang beragam, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun kondisi sosial ekonomi. Pegawai pelayanan yang mampu menerapkan kesetaraan akan menunjukkan perhatian dan penghormatan yang sama kepada semua pemohon, tanpa membedakan siapa pun berdasarkan status tertentu. Menurut (Wijaya dan Ratnasari (2023), sikap kesetaraan dalam komunikasi pelayanan publik berkontribusi terhadap persepsi keadilan layanan karena masyarakat merasa diperlakukan secara adil dan tidak mendapat perlakuan istimewa atau diskriminatif dari aparatur pelayanan. Hal ini mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pejabat pelayanan administrasi.

Kesetaraan dalam pelayanan administrasi kependudukan juga berkaitan erat dengan prinsip nondiskriminasi, di mana semua masyarakat berhak menerima informasi, akses, dan kualitas pelayanan yang sama tanpa dipengaruhi faktor sosial atau demografis tertentu. Situasi ini bisa terjadi ketika ada masyarakat yang buta huruf, lanjut usia, atau berasal dari kelompok marjinal. Pegawai yang menunjukkan sikap kesetaraan akan berusaha menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa sederhana dan menggunakan pendekatan yang memahami kebutuhan setiap individu agar proses pelayanan dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak (Ramadhan & Putri, 2024). Sikap ini penting karena meminimalisasi kesenjangan layanan yang dapat terjadi akibat perbedaan latar belakang masyarakat.

Kesetaraan berperan dalam memastikan bahwa interaksi pelayanan tidak menciptakan jarak psikologis antara aparatur dan masyarakat, sehingga masyarakat merasa bebas untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan tanpa takut dihakimi atau dipandang rendah. Dalam pelayanan pembuatan KTP, masyarakat biasanya memiliki berbagai pertanyaan terkait persyaratan atau alur administrasi yang sering kali membingungkan. Penelitian oleh (Kurniawan dan Dewi (2025) menunjukkan bahwa pegawai yang menerapkan kesetaraan dalam komunikasi pelayanan mampu merespon pertanyaan dengan penuh perhatian dan tanpa perbedaan sikap, sehingga masyarakat merasa dihormati dan diperhatikan secara profesional dalam menjalani proses administrasi tersebut.

Sikap kesetaraan juga berdampak pada relasi interpersonal yang lebih sehat dan produktif antara aparatur pelayanan dengan masyarakat. Ketika masyarakat merasa diperlakukan secara setara, mereka akan lebih terbuka dalam mengajukan

informasi atau dokumen yang diperlukan tanpa rasa takut dikritik. Hal ini berimplikasi pada percepatan proses administratif karena hubungan interpersonal yang baik mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan pemahaman kedua belah pihak terhadap prosedur yang berlaku. Menurut (Lubis dan Hasan (2022), relasi interpersonal yang mencerminkan kesetaraan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan karena masyarakat merasa terlibat secara aktif dan setara dalam proses administrasi.

Dalam konteks administrasi kependudukan yang berbasis teknologi saat ini, sikap kesetaraan juga harus tercermin dalam aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Aparatur pelayanan perlu menunjukkan kesetaraan dengan menyediakan bantuan langsung atau alternatif solusi bagi mereka yang kurang memahami sistem digital yang digunakan untuk pendaftaran online atau antrian elektronik. (Mahendra dan Azizah (2023) menyatakan bahwa kesetaraan layanan publik juga mencakup kemampuan lembaga dalam menyesuaikan pendekatannya terhadap kebutuhan kelompok masyarakat tertentu sehingga tidak ada pihak yang tertinggal dalam akses layanan administratif formal.

Dengan demikian, sikap kesetaraan dalam pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya sekadar prinsip normatif tetapi merupakan bentuk implementasi etika komunikasi pelayanan yang menjunjung tinggi nilai keadilan, nondiskriminasi, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Kesetaraan berkontribusi pada terwujudnya pelayanan administrasi yang adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kesetaraan dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan penerbitan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.

Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal sering digunakan dalam interaksi sehari-hari antar karyawan, pertemuan klien, diskusi proyek dan rapat, pelayanan masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik sangat penting dan menjadi salah satu kriteria yang diinginkan banyak perusahaan dalam merekrut karyawan.

Menurut Joseph A. Devito, faktor penghambat komunikasi interpersonal terbagi menjadi empat macam yaitu : Hambatan fisik yang dapat timbul ketika terjadi gangguan fisik yang mempengaruhi proses komunikasi, seperti perbedaan jarak antara komunikator, perbedaan posisi fisik, dan lain-lain, kemudian Hambatan fisiologis yang dapat timbul ketika terjadi gangguan fisik pada individu, seperti gangguan pendengaran, gangguan penglihatan, dan lain-lain, selanjutnya Hambatan psikologis, hambatan ini dapat timbul ketika terjadi gangguan psikologis pada individu, seperti perasaan takut, perasaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

gugup, dan lain-lain. Yang terakhir Hambatan semantic yaitu gangguan atau penghalang yang timbul akibat adanya perbedaan pemahaman atau interpretasi atas makna, istilah, atau konsep yang digunakan oleh pengirim dan penerima pesan. Hal ini dapat terjadi karena latar bela.

Agar komunikasi interpersonal berjalan dengan baik maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu, Nilai-nilai dan norma sosial budaya setempat, Segala aturan ketentuan, aturan, tata tertib yang sudah disepakati, Adat-istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya, Kemudian Tata krama pergaulan yang baik, Norma kesusilaan dan budi pekerti, Norma sopan-santun dalam segala tindakan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rakhmat (2007) meyakini bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal, dan hubungan interpersonal. (Adolph, 2016).

Persepsi Interpersonal adalah memberikan makna pada stimuli inderawi, atau menafsirkan informasi inderawi. Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli inderawi yang berasal dari seseorang (komunikator), yang berupa pesan verbal dan nonverbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan mengakibatkan kegagalan komunikasi. Konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri kita.

Konsep diri yang positif, ditandai dengan lima hal, yaitu Yakin akan kemampuan mengatasi masalah, Merasa setara dengan orang lain, Menerima pujian tanpa rasa malu, Menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui oleh masyarakat kemudian Mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenanginya dan berusaha mengubah.

Atraksi interpersonal adalah kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi antarpribadi dipengaruhi atraksi interpersonal dalam hal Penafsiran pesan dan penilaian, Efektivitas komunikasi.

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung di antara peserta komunikasi.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata administratie, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (ABADIE et al., 2018)

Sebagaimana telah disebutkan di muka bahwa kebijakan tentang pelayanan administrasi kependudukan sekarang ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam Undang-Undang ini, Administrasi Kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tersebut bertujuan untuk, Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh fasilitas publik dalam hal kependudukan, Diantaranya dokumen kependudukan, Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Perlindungan atas data pribadi, Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya, Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya terbagi ke dalam dua bentuk utama, yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk merupakan rangkaian kegiatan pencatatan data diri masyarakat, pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu identitas maupun surat keterangan kependudukan. Peristiwa kependudukan yang dimaksud meliputi berbagai kejadian yang dialami seseorang dan berdampak pada perubahan data administrasi, seperti perpindahan domisili, perubahan alamat, maupun perubahan status tinggal dari terbatas menjadi tetap. Setiap peristiwa tersebut wajib dilaporkan karena berimplikasi pada penerbitan atau pembaruan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk konkret implementasi konsep negara kesejahteraan. Dalam kerangka tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang baik, layak, dan berkualitas sesuai dengan tujuan serta asas-asas pelayanan publik. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Oleh karena itu, orientasi pelayanan tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan secara teknis dan prosedural, tetapi juga pada bagaimana aparatur negara mampu menghadirkan sikap profesional, etis, dan humanis dalam setiap proses pelayanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Yusrizal et al. (2018), tingkat kepuasan masyarakat tidak semata-mata ditentukan oleh kecepatan atau kemudahan prosedur, tetapi juga oleh sikap, perilaku, serta etika aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, dimensi interpersonal dan moralitas pelayanan menjadi elemen penting dalam membangun kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan atau ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan sering kali menjadi basis pelayanan karena menjadi tempat pertama yang diakses masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif, seperti perizinan maupun pengajuan surat keterangan. Peran ini menjadikan kecamatan sebagai representasi langsung pemerintah di tingkat paling dekat dengan masyarakat. Secara struktural, kecamatan merupakan organisasi pemerintahan di bawah pemerintah daerah yang dipimpin oleh camat dan bertanggung jawab kepada kepala daerah, sehingga memiliki fungsi koordinatif sekaligus operasional dalam pelayanan (Suandi, 2019). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di tingkat kecamatan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja pemerintah secara keseluruhan. Damayanti et al. (2019) menjelaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan tersebut akan tumbuh secara signifikan ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, dihargai, dan memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal di tingkat kecamatan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga berkontribusi pada terbentuknya hubungan kepercayaan (high trust) antara masyarakat dan pemerintah.

a. Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pengakuan identitas hukum warga negara. Administrasi kependudukan bukan sekadar kegiatan pencatatan data, tetapi menjadi instrumen negara dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat, memberikan kepastian hukum, serta membuka akses terhadap berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, hingga bantuan sosial. Dalam sistem pemerintahan Indonesia, penyelenggaraan administrasi kependudukan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Administrasi Kependudukan. Regulasi tersebut menegaskan bahwa administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang menghasilkan dokumen resmi sebagai alat bukti hukum yang sah (UU No. 23 Tahun 2006).

Secara teknis, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari beberapa jenis layanan utama. Pertama adalah pelayanan perekaman dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). e-KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang memuat Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai nomor tunggal yang melekat pada setiap warga negara seumur hidup. Proses perekaman dilakukan melalui verifikasi data biometrik seperti foto wajah, sidik jari, dan tanda tangan elektronik guna menjamin keakuratan identitas. Keberadaan e-KTP memiliki peranan penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administratif dan pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam proses perekaman dan penerbitan e-KTP sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam hal ketepatan data, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan oleh aparaturnya (Nampa, 2022).

Jenis layanan kedua adalah penerbitan Kartu Keluarga (KK). Dokumen ini memuat informasi mengenai susunan anggota keluarga, hubungan kekerabatan, serta identitas kepala keluarga. KK memiliki fungsi strategis karena menjadi dokumen dasar dalam pengurusan berbagai administrasi lain, seperti pendaftaran pendidikan, pelayanan kesehatan, maupun pengajuan dokumen perjalanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ketelitian dan validitas data dalam KK menjadi aspek yang sangat penting, mengingat setiap perubahan dalam struktur keluarga—seperti pernikahan, kelahiran, kematian, atau perpindahan tempat tinggal—harus diperbarui dalam dokumen tersebut. Pengelolaan data KK yang terintegrasi dalam sistem administrasi kependudukan dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan (Novita Anggraini, 2025).

Selanjutnya, pelayanan pencatatan akta kelahiran merupakan bagian dari administrasi pencatatan sipil yang memiliki implikasi hukum yang luas. Akta kelahiran menjadi bukti autentik atas peristiwa kelahiran seseorang dan menjadi dasar pengakuan status kewarganegaraan serta identitas hukum anak. Tanpa dokumen ini, individu berpotensi mengalami kendala dalam memperoleh berbagai hak sipilnya. Oleh karena itu, negara berkewajiban menjamin setiap peristiwa kelahiran tercatat secara resmi dan tepat waktu. Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa kemudahan prosedur dan akses dalam pengurusan akta kelahiran dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di tengah masyarakat (Nampa, 2022).

Selain itu, pelayanan penerbitan akta kematian juga menjadi bagian penting dalam sistem administrasi kependudukan. Akta kematian merupakan dokumen resmi yang mencatat peristiwa meninggalnya seseorang dan menjadi dasar dalam pembaruan data kependudukan nasional. Pencatatan kematian tidak hanya berfungsi sebagai data administratif, tetapi juga memiliki dampak terhadap perencanaan pembangunan, distribusi bantuan sosial, serta pengurusan hak-hak keperdataan seperti warisan dan klaim asuransi. Pelayanan yang responsif dan akurat dalam penerbitan akta kematian mencerminkan tertib administrasi serta komitmen pemerintah dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat (Novita Anggraini, 2025).

Jenis pelayanan lainnya adalah penerbitan berbagai surat keterangan kependudukan, seperti surat pindah, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, dan dokumen administratif lain sesuai kebutuhan masyarakat. Layanan ini bersifat kondisional dan biasanya diperlukan untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, maupun proses hukum tertentu. Walaupun terlihat sederhana, pelayanan surat keterangan tetap menuntut ketelitian, kecepatan, dan profesionalisme aparatur karena menyangkut validitas data yang dikeluarkan. Pelayanan surat-menyurat yang baik menjadi indikator tata kelola administrasi yang tertib dan responsif terhadap kebutuhan warga (Nampa, 2022)

Seluruh bentuk pelayanan administrasi kependudukan tersebut dijalankan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terintegrasi secara nasional. Sistem ini memungkinkan sinkronisasi dan pemutakhiran data antara pemerintah pusat dan daerah sehingga dapat mengurangi kesalahan maupun duplikasi data. Integrasi tersebut memperkuat konsep identitas tunggal bagi setiap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan (SIAK). Verifikasi ini penting untuk menghindari kesalahan input maupun potensi duplikasi data kependudukan. Sistem SIAK sendiri merupakan sistem terintegrasi yang menghubungkan data kependudukan secara nasional sehingga setiap penduduk memiliki satu identitas tunggal yang tidak dapat digandakan (UU No. 23 Tahun 2006).

Setelah proses verifikasi dinyatakan lengkap, pemohon akan menjalani proses perekaman biometrik. Perekaman ini meliputi pengambilan foto digital, perekaman sidik jari, serta tanda tangan elektronik. Dalam ketentuan teknis administrasi kependudukan, data biometrik tersebut menjadi komponen utama yang tersimpan dalam chip e-KTP guna menjamin keaslian dan keunikan identitas setiap individu. Proses ini mengharuskan pemohon hadir secara langsung karena berkaitan dengan autentikasi data personal yang tidak dapat diwakilkan (Permendagri No. 108 Tahun 2019).

Selanjutnya, data yang telah direkam akan melalui proses validasi akhir sebelum diterbitkan menjadi e-KTP. Validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh informasi telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta tidak terdapat kesalahan teknis dalam penginputan data. Setelah dinyatakan valid, kartu identitas akan dicetak dan diterbitkan oleh instansi pelaksana. Dalam beberapa kasus, apabila terjadi keterbatasan blangko, pemohon dapat diberikan surat keterangan pengganti sementara yang memiliki kekuatan hukum yang sama hingga e-KTP fisik diterbitkan (UU No. 24 Tahun 2013).

Prosedur pelayanan KTP elektronik pada prinsipnya tidak dipungut biaya, sebagaimana ditegaskan dalam regulasi administrasi kependudukan bahwa seluruh pelayanan dokumen kependudukan diberikan secara gratis kepada masyarakat. Ketentuan ini merupakan wujud komitmen negara dalam menjamin hak identitas setiap warga tanpa diskriminasi. Dengan adanya standar prosedur yang jelas dan terstruktur, pelayanan KTP diharapkan dapat berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, tahapan prosedur pelayanan KTP—mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi data, perekaman biometrik, validasi hingga penerbitan—bertujuan untuk memastikan bahwa setiap penduduk memperoleh identitas resmi yang sah dan tercatat dalam sistem administrasi negara. Kejelasan prosedur ini juga menjadi indikator kualitas pelayanan publik, karena ketepatan, kecepatan, dan keakuratan dalam setiap tahapan sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Dalam konteks penelitian ini, prosedur pelayanan KTP tidak hanya dipahami sebagai rangkaian tahapan administratif, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara pegawai dan masyarakat. Setiap tahap prosedur melibatkan komunikasi interpersonal yang menentukan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap prosedur pelayanan KTP menjadi landasan penting dalam



menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal pegawai berperan dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

b. Peran Kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

1) Kecamatan sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik

Kecamatan sebagai perangkat daerah dalam struktur pemerintahan kabupaten/kota memiliki posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Secara kelembagaan, kecamatan dipimpin oleh camat yang bertanggung jawab kepada kepala daerah serta menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan untuk dilaksanakan di wilayah kerjanya. Dalam konteks administrasi kependudukan, kecamatan menjadi unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam proses pengurusan berbagai dokumen seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, surat pindah, dan surat keterangan lainnya. Pelaksanaan administrasi kependudukan tersebut berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Administrasi Kependudukan, yang menegaskan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan sebagai bentuk pengakuan hukum atas identitasnya.

Sebagai ujung tombak pelayanan, kecamatan memiliki kedekatan geografis dan sosial dengan masyarakat. Kedekatan ini menjadikan kecamatan sebagai lembaga pemerintah yang paling mudah dijangkau dan paling sering berinteraksi dengan warga. Dalam perspektif administrasi publik, pendekatan pelayanan yang didekatkan kepada masyarakat merupakan implementasi prinsip desentralisasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan responsivitas pelayanan. Kehadiran kecamatan sebagai front line service memungkinkan pemerintah memahami kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan tepat. Dengan demikian, kecamatan tidak hanya berfungsi sebagai perpanjangan tangan birokrasi, tetapi juga sebagai representasi negara dalam memberikan pelayanan yang humanis dan akuntabel kepada masyarakat.

2) Mendukung Percepatan Pelayanan Dokumen Kependudukan

Peran kecamatan dalam mendukung percepatan pelayanan dokumen kependudukan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, kecamatan sering diberikan kewenangan untuk menerima berkas permohonan, melakukan pemeriksaan awal dokumen, serta melaksanakan perekaman data biometrik bagi pemohon e-KTP. Mekanisme ini bertujuan untuk memangkas alur birokrasi dan mengurangi beban pelayanan di tingkat kabupaten, sehingga waktu penyelesaian dokumen dapat dipercepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara teknis, pelaksanaan administrasi kependudukan di daerah mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 yang mengatur tata cara pelayanan serta penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara terintegrasi. Melalui sistem ini, kecamatan dapat menginput dan memperbarui data penduduk secara langsung ke dalam database nasional. Integrasi sistem tersebut tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan data dan duplikasi identitas.

Percepatan pelayanan ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan dokumen, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, kecamatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh tahapan pelayanan berjalan sesuai prosedur, tepat waktu, dan transparan. Upaya percepatan ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

3) Meningkatkan Efisiensi dan Mutu Pelayanan

Selain berperan dalam percepatan pelayanan, kecamatan juga memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Efisiensi pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal, baik sumber daya manusia maupun sarana prasarana pendukung. Camat sebagai pimpinan memiliki kewenangan untuk mengatur pembagian tugas pegawai, mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan, serta memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan e-KTP, misalnya, kecamatan perlu memastikan kesiapan perangkat perekaman biometrik, ketersediaan jaringan internet yang stabil, serta kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem SIAK. Apabila manajemen internal berjalan dengan baik, maka pelayanan akan berlangsung lebih tertib, terkoordinasi, dan minim kesalahan. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari ketepatan data, keramahan aparatur, serta kepastian waktu penyelesaian dokumen.

Peningkatan mutu pelayanan juga sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas, profesional, dan akuntabel. Dengan demikian, kecamatan memiliki tanggung jawab untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4) Memberikan Akses Pelayanan yang Mudah dan Terjangkau

Kecamatan juga berperan dalam menyediakan akses pelayanan yang mudah dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Aksesibilitas pelayanan mencakup kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Kedekatan lokasi kecamatan dengan masyarakat memungkinkan warga, termasuk yang berada di wilayah pedesaan, untuk memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi yang besar atau menempuh perjalanan jauh ke ibu kota kabupaten.

Prinsip kemudahan akses ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Kecamatan sebagai unit pelayanan terdekat harus mampu memastikan bahwa prosedur tidak berbelit-belit serta informasi persyaratan disampaikan secara jelas dan transparan.

Kemudahan akses pelayanan juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apabila pelayanan dirasakan ramah, jelas, dan tidak diskriminatif, maka citra pemerintah daerah akan semakin positif di mata masyarakat. Dengan demikian, peran kecamatan dalam menyediakan akses pelayanan yang mudah tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga berkontribusi dalam membangun hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

5) Keterkaitan dengan Komunikasi Interpersonal Pegawai

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, kecamatan bukan hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial antara aparatur dan masyarakat. Setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, hingga penyerahan dokumen, melibatkan proses komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, keberhasilan kecamatan dalam menjalankan perannya sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dibangun oleh pegawai.

Kemampuan pegawai dalam bersikap terbuka, empatik, dan profesional akan menentukan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Komunikasi yang jelas dan santun dapat meminimalkan kesalahpahaman serta mempercepat penyelesaian masalah administratif. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat.

Dengan demikian, peran struktural kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan harus didukung oleh kompetensi komunikasi interpersonal aparatur. Sinergi antara sistem pelayanan yang baik dan komunikasi yang efektif akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Konsep Operasional komunikasi interpersonal pegawai

Variabel	Indikator	Fokus pengamatan	Sumber data
1. Keterbukaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terbuka kepada komunikan 2. Jujur terhadap masukan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pegawai menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan KTP secara jelas dan transparan 2. Respons pegawai terhadap kritik, pertanyaan, dan keluhan masyarakat 	Pegawai dan masyarakat
2. Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebutuhan 2. meningkatkan kepuasan 3. Menawarkan bantuan 4. Menghayati perspektif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap pegawai dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat 2. Upaya pegawai memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat 3. Tindakan pegawai saat masyarakat mengalami kesulitan 4. Kemampuan pegawai memahami situasi masyarakat 	Pegawai dan masyarakat
3. Sikap mendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidaak menghakimi 2. Kalimat Objektif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pegawai menyikapi kesalahan atau kekurangan berkas 2. Penggunaan bahasa yang tidak menyudutkan 	Pegawai dan masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	3. Bersedia Mendengar	3. Kesiediaan pegawai mendengarkan penjelasan atau keluhan	
4. Sikap positif	1. Bahasa menyemangati 2. Ekspresi ramah 3. Fokus pada masalah	1. Penggunaan kata-kata yang membangun dan sopan 2. Senyum, kontak mata, bahasa tubuh terbuka 3. Cara pegawai menawarkan penyelesaian masalah	Pegawai dan masyarakat
5. Kesetaraan	1. Perlakuan hormat yang sama 2. Tidak diskriminatif	1. Konsistensi sikap pegawai terhadap semua masyarakat 2. Pelayanan tanpa membedakan latar belakang sosial atau kedekatan personal	Pegawai dan masyarakat

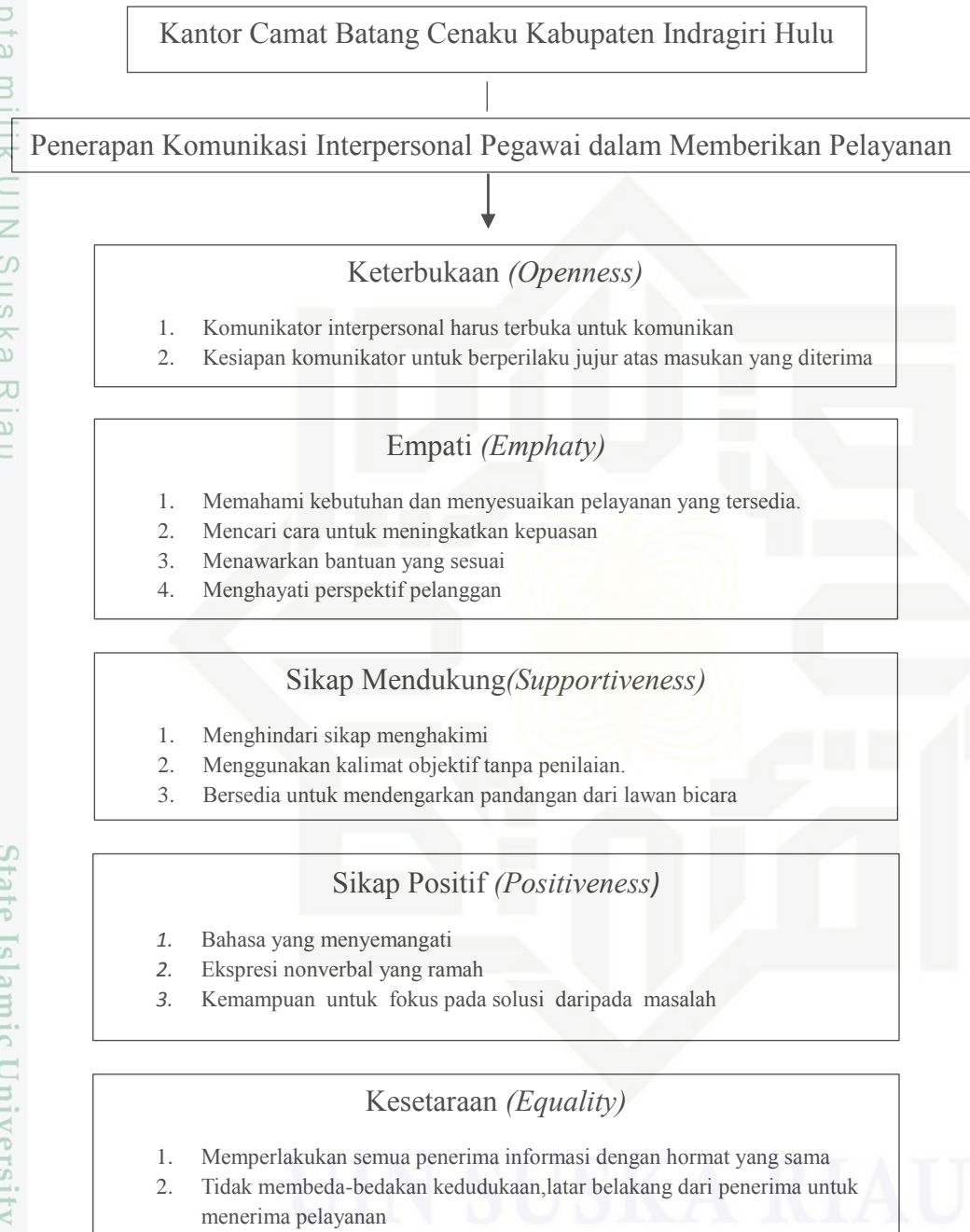
D. Kerangka Pemikiran

Kajian teori yang telah diuraikan di atas, diuraikan suatu konsep yang akan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian ini. Kerangka teori dibuat dan diterapkan dalam bentuk kerangka konseptual Berdasarkan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4
Kerangka Pemikiran





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku, Kabupaten Indragiri Hulu. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. (Arikunto, 2003)

Menurut Afifuddin (2009:57) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”. Melalui penjelasan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa, metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian berorientasi pada fenomena gejala yang bersifat alami untuk memahami masalah kemanusiaan dan sosial dimana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Tampubolon, 2023)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Batang Cenaku, Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih karena kantor kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Adapun waktu penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu 3 bulan dari bulan April-Juni 2025.

C. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian kualitatif, istilah populasi dan sampel lebih menekankan pada sumber data dan informan penelitian, yaitu pihak-pihak yang memiliki pengalaman, keterlibatan, serta pengetahuan langsung terhadap fenomena yang diteliti:

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu, baik dari unsur aparatur pelayanan maupun masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis ini bertujuan untuk memahami secara mendalam praktik komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tiga tahapan utama berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasikan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data yang berkaitan dengan indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dipilah dan dikelompokkan, sementara data yang tidak berkaitan langsung disisihkan. Proses ini membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih terarah terhadap permasalahan penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Data disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, matriks, atau pengelompokan berdasarkan tema. Penyajian data bertujuan memudahkan peneliti melihat pola hubungan antar konsep, seperti bagaimana bentuk komunikasi pegawai memengaruhi kenyamanan masyarakat, atau bagaimana sikap pegawai tercermin dalam interaksi pelayanan. Dengan penyajian data yang terorganisasi, peneliti dapat memahami situasi komunikasi secara lebih jelas dan menyeluruh.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti merumuskan makna dari data yang telah dianalisis, menemukan tema-tema utama, serta mengidentifikasi pola komunikasi interpersonal yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kesimpulan yang diperoleh tidak bersifat final sebelum diverifikasi kembali dengan data lapangan, hasil wawancara, serta teori komunikasi interpersonal yang digunakan dalam penelitian. Proses verifikasi ini dilakukan secara berulang agar hasil penelitian benar-benar akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan pembuatan KTP di Kantor Camat Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu, dapat disimpulkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal pegawai dalam proses pelayanan sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya upaya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui interaksi langsung yang melibatkan keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, serta kesetaraan dalam berkomunikasi. Pegawai berusaha memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pembuatan KTP, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, penerapan komunikasi interpersonal tersebut masih belum sepenuhnya optimal dalam beberapa aspek. Pada aspek sikap positif misalnya, meskipun dalam wawancara pegawai menyatakan telah memberikan pelayanan secara ramah dan baik, dalam praktiknya masih ditemukan pegawai yang belum sepenuhnya menunjukkan sikap ramah melalui komunikasi verbal maupun nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, serta gestur tubuh saat melayani masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara persepsi pegawai mengenai pelayanan yang mereka berikan dengan realitas yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Batang Cenaku telah diterapkan, namun masih perlu ditingkatkan agar lebih konsisten dalam setiap interaksi pelayanan. Peningkatan kualitas komunikasi interpersonal, terutama dalam menunjukkan sikap positif, keramahan, serta kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat, menjadi hal penting untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Saran

Bagi Kantor Camat Batang Cenaku, diharapkan agar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memperkuat kemampuan komunikasi interpersonal pegawai. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelaksanaan pelatihan pelayanan publik, pembinaan sikap profesional, serta peningkatan kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, bagi pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi kependudukan, diharapkan dapat terus meningkatkan penerapan komunikasi interpersonal dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam menunjukkan sikap positif. Sikap ramah, penggunaan bahasa yang sopan, serta ekspresi nonverbal yang baik seperti senyuman, intonasi suara yang bersahabat, dan sikap terbuka dalam memberikan informasi perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan. Hal ini penting agar masyarakat merasa dihargai, dipahami, serta merasa nyaman dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pembuatan KTP. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memperluas objek kajian pada pelayanan administrasi kependudukan lainnya, seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, maupun jenis layanan administrasi lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda agar dapat menghasilkan kajian yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai kualitas komunikasi dalam pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- ABADIE, A., ANGRIST, J., & IMBENS, G. (1999). *Title*. 19(11), 1649–1654.
- Adolph, R. (2016). *No Title No Title No Title*. 2003, 1–23.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Ar-raniry, U. I. N., & Aceh, B. (2024). *UNDANG-UNDANG APARATUR SIPIL NEGARA 2023*.
- Arikunto. (2003). Arikunto (1998, h.309). *Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran*, 32 ، ص 117.
- Faniasari, L., & Manafe, L. A. (2022). Komunikasi Interpersonal Karyawan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Employee Interpersonal Communication in Creating. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/*, 9(2), 74–88.
- Febriananingsih, N. (2012). Public information disclosure in open government towards good governance. *Rechtsvinding*, 1(April), 135–156.
- Fedayyen, M. Y. (2023). *Korelasi antara Komitmen Pegawai dan Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat di Kabupaten Tojo Una-Una*. 20(1), 1–12.
- Fitria, F., Handayani, S., & Asiah, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Aspek Akses Dan Kesetaraan Pengguna Layanan Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja. *Heartly*, 11(1), 12. <https://doi.org/10.32832/heartly.v11i1.8463>
- Ilmu, J., Dan, P., & Komunikasi, I. (n.d.). *Menjaga Keharmonisan Hubungan Perkawinan Hingga Pra-Lanjut Usia Melalui Komunikasi Interpersonal Efektif Maintaining Harmonious Marital Relationships Until Pre-Elderly Age Through Effective Interpersonal Communication*. 4, 226–238.
- Ilona Vicenovie Oisina Situmeang. (2023). Pola Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi Pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta). *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7(3), 357–370. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i3.3545>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Islam, A. Q., Anggraini, D., Ningrum, F. A., & Septy, S. (2025). *Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyampaian Informasi Cuaca dan Peringatan Dini oleh BMKG Juanda: Studi Kasus pada Layanan Penerbangan dan Publik*. 1(12), 2150–2164.
- Islam, U., Sultan, N., Kasim, S., Memenuhi, U., & Syarat, S. (2025). *Strategi komunikasi perangkat desa karya indah dalam penerbitan administrasi kependudukan skripsi*. 7076.
- Khusna, K. (2017). Pengembangan Dimensi Empati sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. *Matra Pembaruan*, 1(3), 177–188. <https://doi.org/10.21787/mp.1.3.2017.177-188>
- Lumbangaol, N. R., Perwirawati, E., & Ginting, E. A. (2024). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT* (Vol. 8, Issue 2).
- marcellina menci septiandy sadipun. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten*.
- Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 83. <https://doi.org/10.35308/source.v10i1.9322>
- Nadeak, R. M., Pangkey, M. S., & Palar, N. (2019). Empati Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bahu. *E-Journal UNSTRAT: Universitas Sam Ratulangi*, 91–95.
- Puspitasari, N., Studi, P., Komunikasi, I., & I, U. P. I. Y. A. (n.d.). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE DI MPP KOTA BOGOR*. 9(1), 403–412.
- Randhan, A. S. S., Zulfikar, M., Hasanah, U., Agustin, D. I., & Pramudita, S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 301–310. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6129>
- Sendaja, S. D. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi. February*.
- Susanti, D. (2021). Diajukan untuk meme. *Skripsi Publikasi*, 259.
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Theresia, A., Bria, P., Sius, K. T., & Ethelbert, Y. K. (2025). *Peran Komunikasi Camat dalam Meningkatkan Kinerja ASN: Studi di Noemuti , Timor Tengah Utara*. 5(1), 141–148.
- Rahman, M. A. (2022). Peran transparansi informasi dalam pelayanan publik: Studi penerapan di desa terpencil. *Jurnal Pelayanan Publik & Administrasi*, 6(2), 87–101.
- Putri, E., & Suryani, T. (2023). Komunikasi pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Perspektif administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 40–56.
- Wahyudi, A., & Lestari, P. (2024). Transparansi informasi dalam layanan administrasi berbasis teknologi digital. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 4(3), 129–145.
- Setiawan, I. (2025). Komunikasi pemerintahan dan partisipasi publik dalam layanan administrasi. *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 77–93.
- Nuraini, L., & Mustaqim, A. (2024). Komunikasi empatik dalam pelayanan publik: Analisis kasus di kantor kecamatan. *Jurnal Pelayanan dan Kebijakan Publik*, 5(1), 65–80.
- Putra, A. R., & Farida, S. (2023). Peran empati pegawai terhadap kepuasan pelayanan publik administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 102–118.
- Putri, R., Ramadhan, M., & Suryani, T. (2025). Strategi komunikasi empatik dalam mengelola kepuasan pemohon dokumen kependudukan. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 12(1), 89–107.
- Siregar, D., & Laksana, P. (2023). Kualitas layanan publik: Integrasi empati dan profesionalisme pegawai. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 150–165.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kurniawan, D., & Salsabila, N. (2022). Pola komunikasi birokrasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(1), 58–72.
- Lazuardi, M., & Fitriani, S. (2025). Pelayanan publik inklusif berbasis komunikasi interpersonal. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 13(1), 33–49.
- Prasetyo, A., & Hakim, L. (2024). Dukungan interpersonal aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Studi Administrasi Publik*, 10(3), 201–216.
- Santika, Y., & Pradana, R. (2023). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas komunikasi pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(2), 119–134
- Affifah, S., & Yusuf, A. (2023). Kompetensi interpersonal aparatur pelayanan dan manajemen konflik dalam layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Kebijakan*, 11(1), 76–91.
- Arif, R., & Lestari, P. (2024). People-centered service: Pendekatan baru dalam pelayanan publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 12(2), 102–117.
- Pratama, R., & Laksono, E. (2025). Komunikasi positif dalam pelayanan publik sebagai strategi peningkatan efisiensi birokrasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1), 34–50.
- Sari, M., & Utomo, B. (2024). Sikap pegawai dan pengalaman layanan masyarakat: Studi pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Indonesia*, 8(2), 145–162.
- Widjaja, I. (2022). Peran sikap positif dalam hubungan interpersonal pelayanan publik. *Jurnal Komunikasi Administratif*, 5(1), 28–44.
- Wijaya, A., & Ratnasari, D. (2023). *Kesetaraan layanan administrasi pemerintahan dan persepsi keadilan masyarakat*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 79–95.
- Ramadhan, M., & Putri, E. (2024). *Pendekatan nondiskriminasi dalam pelayanan administrasi kependudukan*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(1), 115–133.

- Kurniawan, F., & Dewi, R. (2025). *Interaksi interpersonal dan sikap kesetaraan dalam pelayanan pembuatan KTP*. *Jurnal Birokrasi Indonesia*, 13(1), 88–105.
- Lubis, R., & Hasan, M. (2022). *Hubungan interpersonal dan efisiensi pelayanan publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(3), 150–168.
- Mahendra, G., & Azizah, N. (2023). *Kesetaraan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi*. *Jurnal Teknologi & Administrasi Publik*, 7(2), 99–115.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

19. Bagaimana Bapak/Ibu menjaga profesionalitas agar pelayanan pembuatan KTP tetap adil dan tidak diskriminatif?
20. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengaruh keterbukaan informasi terhadap kepercayaan masyarakat kepada pegawai?
21. Bagaimana komunikasi yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP?
22. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat dalam pelayanan KTP? Bagaimana cara menyelesaikannya?
23. Menurut Bapak/Ibu, aspek komunikasi interpersonal apa yang paling penting dalam pelayanan pembuatan KTP? Mengapa?
24. Bagian mana dari komunikasi dengan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan KTP?
25. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap peningkatan kualitas komunikasi interpersonal pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan ke depan?
26. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat mengurus pembuatan KTP di Kantor Camat Batang Cenaku?
27. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pembuatan KTP?
28. Bagaimana cara pegawai menyampaikan informasi pelayanan KTP kepada Bapak/Ibu? Apakah informasi yang diberikan pegawai mudah dipahami? Jelaskan.
29. Apakah pegawai memberikan kesempatan kepada Bapak/Ibu untuk bertanya terkait pembuatan KTP?
30. Bagaimana sikap pegawai saat Bapak/Ibu meminta penjelasan tambahan?
31. Apakah pegawai bersedia menjelaskan kembali jika Bapak/Ibu belum memahami informasi yang disampaikan?
32. Bagaimana pegawai menyampaikan informasi apabila terdapat kekurangan berkas dalam pengurusan KTP?
33. Apakah Bapak/Ibu merasa pegawai memahami kesulitan yang dihadapi dalam proses pembuatan KTP?
34. Bagaimana sikap pegawai ketika Bapak/Ibu mengalami kendala dalam pelayanan KTP?
35. Apakah pegawai membantu dan memberi solusi selama proses pengurusan KTP? Jelaskan.
36. Bagaimana sikap pegawai dalam melayani Bapak/Ibu, apakah ramah dan sopan?
37. Apakah sikap pegawai tersebut membuat Bapak/Ibu merasa nyaman saat mengurus KTP?
38. Apakah Bapak/Ibu merasa dilayani dengan baik tanpa membedakan latar belakang sosial atau pendidikan?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Pratiwi Pratiwi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

39. Menurut Bapak/Ibu, apakah semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dalam pembuatan KTP?
 40. Bagaimana keterbukaan pegawai memengaruhi kepercayaan Bapak/Ibu terhadap pelayanan di kantor camat?
 41. Apakah komunikasi pegawai membantu memperlancar proses pembuatan KTP yang Bapak/Ibu urus?
 42. Menurut Bapak/Ibu, aspek apa yang paling berkesan dari komunikasi pegawai saat melayani pembuatan KTP?
 43. Apakah masih ada hal yang perlu diperbaiki dalam komunikasi pegawai kepada masyarakat?
 44. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap sikap dan komunikasi pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP ke depan?
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2

A. Dokumentasi Wawancara Pegawai



Pelaksanaan wawancara bersama ibu dewi selaku Plt. Kasi Pelayanan Umum pada tanggal (05-01-2026)



Pelaksanaan wawancara bersama ibu sudaryanti, S.E selaku Operator KTP pada (05-01-2026)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pelaksanaan wawancara bersama Bapak Badawani,S.Sos selaku Camat pada (05-01-2026)



Pelaksanaan wawancara bersama Bapak Suarno selaku Staf Administrasi pada (05-01-2026)