

## **ABSTRAK**

Komunikasi pelayanan yang baik harus dilakukan oleh petugas pelayanan kantor imigrasi dalam menangani keluhan pengguna jasa. Ketika pengguna jasa melakukan keluhan, sebagai petugas mereka harus mendengarkan keluhan dan juga keinginan dari pengguna jasa dengan baik. Bahkan petugas pelayanan pun harus bisa menangani keluhan yang disampaikan melalui telepon dan email, dan harus ditangani dengan cepat sebagai bagian dari komunikasi pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi pelayanan petugas di Kantor Imigrasi Kota Bandung. Studi kasus di Kantor Imigrasi Kota Bandung. Paradigma penelitian yang digunakan adalah konstruktivisme, dengan pengumpulan data primer menggunakan wawancara dan observasi, sedangkan analisis data merujuk pada model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan.

Kemudian Berkaitan dengan citra pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi kelas I Bandung, sejak digaungkannya reformasi birokrasi, kasus kasus percaloan tersebut sudah sama sekali tidak terlihat di kantor imigrasi manapun, dan dalam mendukung jaminan pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung, pihak kantor Imigrasi juga memperhatikan kuantitas atau jumlah orang yang mengajukan permohonan pembuatan paspor

Kata kunci: Komunikasi pelayanan, pembuatan paspor, tenaga kerja Indonesia

## **ABSTRACT**

*A Good communication in service, must be performed by service personnel in the immigration office to deal with complaints of service users. When users perform services complaint, as officers they should listen to complaints and wishes of service users well. Even the service personnel must be able to handle the complaints submitted by phone and email, and must be dealt with quickly as part of the communication good service.*

*This study aims to determine the communication ministry officials at the Immigration Office in Bandung. The case study at the Immigration Office in Bandung. Paradigm research is constructivism, with primary data collection using interviews and observation, while data analysis refers to the model of Miles and Huberman.*

*The results showed that on the whole it can be said the quality of service can be determined by comparing the perceptions of customers with the services they received or acquired reality with actual service they expect or want.*

*Then associated with the image of the service given by the officer Immigration Office Class I Bandung, since the enactment of bureaucratic reform, cases of brokering has been totally invisible at the immigration office anywhere, and in support of service guarantee for a passport at the Immigration office Bandung, the immigration office also pay attention to the quantity or the number of people who apply for a passport*

*Keywords: Service communication, passport submission, Indonesian worker*