

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf administrasi Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara dalam pelayanan akademik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai proses komunikasi yang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjalin antara mahasiswa dan staf administrasi berlangsung secara dua arah dengan karakter interaksi yang formal namun tetap hangat dan bersifat kekeluargaan. Komunikasi yang dibangun tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendengarkan, memahami, serta memberikan solusi terhadap kendala akademik yang dihadapi mahasiswa. Penerapan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito terlihat jelas melalui hadirnya unsur keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, serta kesetaraan dalam interaksi, sehingga tercipta rasa nyaman, saling menghargai, dan pemahaman bersama dalam proses komunikasi. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan seperti keterlambatan informasi, variasi sikap antarstaf, serta kurangnya tindak lanjut komunikasi pada situasi tertentu. Secara keseluruhan, pola komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan staf administrasi di Fakultas Agama Islam UISU sudah berjalan cukup efektif, berorientasi pada pelayanan, dan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan akademik, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam konsistensi penyampaian informasi dan profesionalitas komunikasi agar layanan dapat berjalan lebih optimal.

**Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, pelayanan akademik, mahasiswa, staf administrasi, Joseph A. DeVito.**

## ABSTRACT

This study aims to analyze the interpersonal communication patterns between students and administrative staff at the Faculty of Islamic Studies, Universitas Islam Sumatera Utara, within the context of academic services. The research employed a qualitative method with a case study approach, where data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation to obtain a comprehensive understanding of the communication process. The findings indicate that interpersonal communication between students and administrative staff occurs in a two-way structure characterized by formal interaction yet remains warm and familial. The communication process functions not only as a medium for delivering academic information but also as a means for listening, understanding, and providing solutions to academic problems experienced by students. The application of Joseph A. DeVito's interpersonal communication theory is evident through the presence of openness, empathy, supportive behavior, positive attitude, and equality, creating a comfortable atmosphere and mutual respect throughout communication. However, challenges were also found, including delayed information, inconsistent communication styles among staff, and limited follow-up in certain situations. Overall, the interpersonal communication patterns formed between students and administrative staff at the Faculty of Islamic Studies UISU demonstrate effective communication practices and contribute positively to improving the quality of academic services, although improvements are still needed in consistency of information delivery and communication professionalism to achieve optimal service performance.

**Keywords: Interpersonal communication, academic services, students, administrative staff, Joseph A. DeVito.**