

**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAPORAN KASUS KEHILANGAN DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRES JEMBER: SUATU STUDI ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

*COMMUNICATIVE INTERACTION WITHIN LOSS CASE REPORTS AT INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER (SPKT) RESORT POLICE*

*PORT OF JEMBER: A STUDY OF ETHNOGRAPHY OF COMMUNICATION*

**Yahya Rian Hardiansyah, Kusnadi, A. Erna Rochiyati S.**

Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Sastra, Universitas Jember

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: yahyahardiansyah@yahoo.com

**ABSTRAK**

*Communicative interaction at a public service is one of the main processes of public service activity, especially public service which is conducted by the government. The communicative interaction event occurs within reporting and complaining service at Integrated Police Service Center (SPKT). One of the communicative interaction events in SPKT occurs as a loss case report is being reported. This research uses ethnography of communication approach based on qualitative research to reveal the nature of communicative interaction built in public service activity at SPKT office Resort Police port of Jember. The result shows that the patterns of communication are built on efficiency, conciseness, and no significant role changing. Thus it is appropriate with the primary goal.*

**Keywords:** *Communicative Interaction, Public Service, Ethnography of Communication.*

**ABSTRAK**

Interaksi komunikatif di pelayanan publik merupakan salah satu proses utama dalam kegiatan pelayanan khususnya pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Interaksi komunikatif tersebut salah satunya terjadi dalam pelayanan pelaporan dan pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Salah satu peristiwa interaksi komunikatif di SPKT terjadi ketika adanya pelayanan pelaporan kasus kehilangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi komunikasi yang bersifat kualitatif untuk mengungkap keaslian interaksi komunikatif yang terbangun di SPKT Polres Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola-pola komunikasi yang terbangun dalam interaksi komunikatif pelaporan kasus kehilangan bersifat efisien, singkat, dan tanpa pergantian peran yang signifikan. Hal ini bersesuaian dengan tujuan pelaporan.

**Kata Kunci:** Interaksi komunikatif, Pelayanan Publik, Etnografi Komunikasi.

**1. Pendahuluan**

Komunikasi sebagai bagian penting dari budaya memiliki peran yang signifikan dalam kegiatan interaksi antarsesama. Hampir setiap tindakan interaksi membutuhkan komunikasi yang kemudian dapat disebut sebagai interaksi komunikatif. Salah satu peristiwa interaksi komunikatif terjadi di ruang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik karena didorong oleh kepentingan publik, menjadi tolok ukur kesuksesan pemerintah dalam melayani dan membina masyarakat. Hal ini dilatari oleh dan

didasarkan pada peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, berimplikasi pada peningkatan kedudukan pelayanan publik di mata masyarakat menjadi suatu hak setiap warga negara (Moenir, 2010:viii). Setiap individu dalam suatu negara memiliki hak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara terus menerus.

Penelitian pelayanan publik merupakan salah satu agenda penting reformasi. Pelayanan publik merupakan bagian dari upaya menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Inti dari *good governance* adalah pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakatnya. Sebagai penyedia layanan, pemerintah

berkewajiban memberikan pelayanan publik yang terbaik. Tingkat pelayanan publik yang baik atau buruk akan berpengaruh terhadap apresiasi masyarakat terhadap pemerintahnya (Sulistio, dkk. 2088:13). Pelayanan publik tersebut mencakup pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, ekonomi, pertanian, pengurusan surat-surat penting, atau pelayanan pengaduan yang terkait dengan masalah ketertiban dan keamanan lingkungan.

Penelitian mengenai pelayanan publik biasa dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menghasilkan angka-angka absolut untuk memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun sebenarnya penelitian mengenai pelayanan publik juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan proses pelayanan yang berlangsung. Salah satu studi yang melandaskan kerangka teori pada pendekatan kualitatif adalah etnografi komunikasi.

Berdasarkan penelusuran peneliti, didapatkan tiga penelitian tentang pelayanan publik yang menggunakan kajian etnografi komunikasi. Pertama adalah penelitian tentang pelayanan publik yang dilakukan oleh Larae Trostad (2012) untuk menyelesaikan program master ilmu komunikasi di Universitas New Mexico Albuquerque. Penelitian tersebut dilakukan untuk memahami realitas sosial berupa interaksi komunikatif antara gelandangan dan relawan di sebuah tempat penampungan gelandangan (*homeless shelter*) rohani nirlaba bernama *The Little City* yang berlokasi di area metropolitan Barat Daya Amerika Serikat.

Hasil penelitian tersebut memaparkan dimensi kedirian (*dimension of personhood*) dari setiap gelandangan dan relawan. Pengkategorisasian dimensi kedirian mengindikasikan adanya perbedaan norma dan aturan interaksi komunikatif di antara partisipan. Dalam komunitas tutur tersebut terdapat kebijakan aturan interaksi komunikatif yang mempengaruhi bisa tidaknya gelandangan meminta bantuan kepada relawan. Temuan penelitian tersebut juga menjelaskan adanya konsekuensi dari norma-norma komunikatif yang digunakan dalam rumah gelandangan tersebut.

Penelitian etnografi komunikasi lain dilakukan oleh Hariyanto (2012:162-171) dengan topik pelayanan publik di perpustakaan dalam interaksi pengguna mengutarakan sikap ketika

meminta bantuan dan staf perpustakaan ketika merespon permintaan bantuan dari pengguna perpustakaan. Penelitian tersebut berfokus pada interaksi antara pengguna perpustakaan dan staf perpustakaan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Malang. Hasil penelitian tersebut memaparkan adanya kategorisasi interaksi pengguna dan staf perpustakaan, yaitu: (1) pola komunikasi pengguna lama atau terbiasa; dan (2) pola interaksi bagi pengguna baru. Lebih jauh lagi, peneliti memaparkan bahwa banyak dari kalangan akademis yang tidak memanfaatkan fasilitas akademik seperti perpustakaan secara tidak maksimal. Pergi ke perpustakaan bukan dikarenakan kebutuhan melainkan karena paksaan tugas.

Penelitian etnografi komunikasi lain yang juga mengungkap tema pelayanan publik dilakukan oleh Marie L. Radford, dkk. (2011) dengan judul *On Virtual Face-Work: An Ethnography Of Communication Approach To A Live Chat Reference Interaction*. Penelitian ini menganalisis transkrip interaksi antara penjaga perpustakaan dan pengguna perpustakaan dalam sebuah lingkungan pelayanan referensi virtual berbasis *web*. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya dua kelas perilaku dan kebiasaan kerangka interaksi, yaitu: (a) fasilitator interaksi yang memiliki dampak positif bagi kelangsungan interaksi (*relational facilitator*) dan (b) halangan interaksi (*relational barriers*).

Ketiga penelitian etnografi komunikasi di atas menggagas satu tema yaitu menginvestigasi realitas sosial yang ada dalam interaksi sosial di pelayanan publik. Dalam bidang apa pun, pelayanan memiliki peran yang sangat penting untuk menyukseskan kegiatan usaha, hubungan mutualisme, dedikasi kepada masyarakat atau konsumen, dan sebagainya. Pelayanan yang baik merupakan bukti kesungguhan pemangku kepentingan dalam melayani kebutuhan masyarakat atau konsumen. Terlebih di bidang pemerintahan, pelayanan memiliki peran dan dampak yang besar, baik bagi legitimasi pemerintah sebagai pengayom masyarakat, maupun bagi kelancaran pelaksanaan negara.

Salah satu pelayanan publik pemerintah yang tidak hanya memberikan dedikasi kepada masyarakat tetapi juga memunculkan hubungan timbal balik sebagai jembatan interaksi komunikatif antara masyarakat dan pemerintah adalah pelayanan pelaporan dan pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan sebuah unit kepolisian yang bekerja untuk masyarakat dan atas nama pemerintah yang menyediakan layanan pelaporan, pengaduan, dan tindak lanjut penanganan atas keluhan masyarakat. Dalam struktur organisasi kepolisian, unit ini didasarkan pada skep Kapolri No.Pol :Kep/57/X/2005 berada di bawah kendali Kepala Kepolisian Bagian Operasional (Kabagops) untuk tingkat Polsek di bawah Kanit Operasional.

Sebagaimana disebutkan di atas, peningkatan kesadaran bernegara berimplikasi pada peningkatan kedudukan pelayanan publik di mata masyarakat menjadi suatu hak, yang secara terperinci sebagai contoh nyata masyarakat saat ini sangat membutuhkan pelayanan pengaduan dan pelaporan dalam hal ketertiban dan keamanan lingkungan yang diselenggarakan oleh instansi kepolisian. Tingginya kebutuhan layanan pelaporan dan pengaduan tersebut secara otomatis menuntut peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai salah satu badan pelaksana negara dan didasarkan pada kenyataan bahwa instansi kepolisian banyak dikeluhkan oleh masyarakat atas kinerja pelayanan publiknya ke *Ombudsman* Republik Indonesia khususnya di tingkat Polres, instansi kepolisian selayaknya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakannya sebagai bentuk implementasi undang-undang negara. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga merupakan bentuk kesungguhan aparat kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Unit kepolisian ini memberikan pelayanan pelaporan dan pengaduan. Jenis pelaporan dan pengaduan di SPKT secara garis besar dibedakan menjadi dua, yaitu (1) pelaporan dan pengaduan kasus kehilangan surat-surat/benda-benda penting dan (2) pelaporan dan pengaduan kasus pidana. Dalam proses pelaporan atau pengaduan yang dilakukan, peristiwa interaksi komunikatif berlangsung.

Penelitian tentang peristiwa komunikatif ini dilakukan di kantor unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Jember. Berdasarkan pengalaman pertama peneliti ketika pertama kali datang ke Kantor SPKT untuk membuat Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK), peneliti melihat pelapor lain yang tengah dilayani oleh petugas polisi. Pelapor tersebut adalah seorang anak laki-

laki berusia SMP yang didampingi ibunya. Ia melaporkan tindak pidana kekerasan yang dialaminya. Saat itu peneliti melihat petugas yang melayani pelapor tersebut menghadirkan interaksi komunikatif yang sangat baik. Oleh karena itulah peneliti sangat tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai interaksi komunikatif dalam aktivitas pelayanan di Kantor SPKT. Fokus kajian adalah peristiwa kegiatan pelaporan dan pengaduan kasus-kasus kehilangan, yang menimpa warga masyarakat. Pada dasarnya pelapor dalam kasus kehilangan tidak sedang mengalami tindak pidana. Pelapor hanya ingin menerbitkan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) sebagai syarat pembuatan surat/benda penting di instansi terkait, karena itu, pelapor selalu mengutamakan efisiensi waktu pelayanan. Hal ini akan sangat menarik untuk dilakukan penelitian, untuk melihat apakah pola-pola interaksi komunikatif yang terbangun mendukung tujuan utama.

Ruang lingkup dalam penelitian ini difokuskan pada penemuan pola-pola komunikasi yang terbangun dalam aktivitas meminta dan memberi pelayanan, makna-makna sosial-budaya yang terungkap dari pola-pola tersebut dalam aktivitas pelayanan publik pada pelaporan kasus kehilangan. Secara khusus, penelitian ini mengerucutkan masalah pada interaksi komunikatif yang terjadi dalam aktivitas pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Jember. Dengan demikian rumusan masalahnya adalah bagaimana pola-pola interaksi komunikatif yang terbentuk makna-makna sosial-budaya yang terungkap di balik pola-pola interaksi komunikatif dalam aktivitas pelayanan publik pada pelaporan kasus kehilangan di SPKT Polers Jember?

## 2. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode pendekatan yang digunakan mengacu sepenuhnya pada pendekatan penelitian kualitatif. Hal ini karena sifat masalah dalam penelitian ini mengarah pada fenomena sosial yang bersifat deskriptif. Di samping itu juga disebabkan penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mengenai kenyataan sosial secara komprehensif dalam ranah interaksi dan komunikasi dalam suatu komunitas tutur dari perspektif partisipan (*emic view*). Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap, yaitu: (1) pengumpulan data dan (2)

analisis data. Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan tiga teknik, yaitu: (1) observasi partisipan; (2) wawancara mendalam; (3) penelusuran dokumen (Kuswarno, 2008:48-60). Analisis data dalam penelitian ini di samping menggunakan teori etnografi komunikasi, juga menggunakan teori interaksionisme simbolik sebagaimana dijelaskan Ritzer (2007:50).

### 3. Hasil dan Pembahasan

Aktivitas pelayanan publik membuka ruang interaksi komunikatif di antara dua pihak, yakni: pihak yang meminta dan pihak yang memberi pelayanan. Dalam interaksi di Kantor SPKT Polres Jember pihak yang meminta pelayanan adalah warga masyarakat, sedangkan pihak yang memberi pelayanan adalah petugas kepolisian yang diberi wewenang. Warga masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan akan melaporkan kasus yang mereka alami kepada petugas dan petugas SPKT menanggapi dengan memberikan pelayanan berupa pengadaan interogasi dan penerbitan surat-surat terkait sesuai kepentingan pihak yang melapor. Karena aktivitas tersebut terjadi secara berulang-ulang (*recurrent event*), hal ini akan membentuk pola-pola komunikasi yang stabil.

Pola-pola komunikasi tersebut dikategorisasikan berdasarkan jenis kasus yang dilaporkan oleh warga masyarakat sebagai pelapor. Secara garis besar jenis kasus yang dilaporkan dibagi menjadi dua, yakni kasus kehilangan dan kasus pidana. Kasus kehilangan merupakan kasus yang paling sering dilaporkan di SPKT. Proses interaksi diawali oleh pelapor melaporkan kepada polisi bahwa pelapor telah kehilangan surat-surat atau barang-barang penting antara lain berupa ATM, KTP, STNKB, KTM, dan lain-lain dan meminta dibuatkan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK). Dalam tulisan ini, peneliti memfokuskan pada pelaporan kasus kehilangan.

#### a. Interaksi Komunikatif Antara Pelapor dan Polisi dalam Kasus Kehilangan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, kasus kehilangan merupakan kasus yang paling banyak dilaporkan di SPKT Polres Jember dengan rata-rata 30 pelapor dan mencapai persentase sekitar 80% dari keseluruhan pelaporan per hari kerja. Bahkan pada hari Senin pelapor bisa mencapai lebih dari 70 orang.

Pada umumnya, pelapor dengan kasus kehilangan datang dan meminta pelayanan di Kantor SPKT atas petunjuk pegawai instansi negeri atau swasta, tempat surat/benda penting yang telah hilang dikeluarkan. Awalnya pelapor setelah kehilangan surat/benda penting biasanya langsung menuju kantor instansi terkait, untuk memperoleh informasi penerbitan kembali surat/benda penting yang telah hilang. Kemudian, pegawai instansi terkait akan menginformasikan kepada pelapor untuk membawa serta Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) dari kepolisian terdekat sebagai pengantar dan bukti sah untuk mengurus penerbitan kembali surat/benda yang telah hilang tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti, ada juga pelapor yang telah mengetahui prosedur pembuatan surat/benda penting baru dan dengan pengetahuan itu pelapor langsung datang ke Kantor SPKT.

Pelaporan kasus kehilangan mencakup jenis-jenis kehilangan: ATM, Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan (SPPT PBB). Keempat jenis pelaporan kehilangan ini memiliki intensitas pelaporan cukup tinggi.

Interaksi komunikatif tatap muka (*face to face*) di Kantor SPKT dimulai ketika pelapor masuk ke kantor, kemudian petugas mempersilakan pelapor untuk duduk di kursi yang telah disediakan. Setelah itu, kegiatan identifikasi kasus akan dilakukan ketika sambutan pertama diucapkan petugas dan dilanjutkan interogasi. Tujuan akhir interaksi komunikatif antara pelapor dan petugas dalam kasus kehilangan adalah untuk memperoleh informasi akhir jalannya kehilangan secara sederhana. Urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) akan tampak pada data berikut.

Data 4.1a (Laporan kehilangan ATM)

[Pelapor masuk Kantor SPKT, melihat ke arah meja kerja petugas sambil tetap berdiri. Kemudian, pelapor mendekati meja petugas.]

1. Petugas : Silakan, Mbak  
[mempersilakan pelapor untuk duduk]. Ada yang bisa saya bantu, Mbak?
2. Pelapor : Mau minta surat kehilangan ATM, Pak.
3. Petugas : O ya silakan duduk Mbak. KTP dan buku tabungannya sudah difotokopi Mbak?
4. Pelapor : Sudah Pak.  
[Menyerahkan foto kopi KTP dan buku tabungan.]

Sebagaimana dapat dilihat pada data di atas, setelah pelapor masuk dan sejenak mengamati petugas sambil tetap berdiri, kemudian, petugas mempersilakan pelapor untuk duduk. Tindakan pelapor mengamati sejenak petugas merupakan tindakan paling umum dilakukan oleh pelapor yang pertama kali masuk Kantor SPKT, karena tidak mengetahui apa yang harus dilakukan atau siapa petugas yang harus ditemui untuk pertama kali. Secara sadar atau tidak sadar, gerakan (*move*) itu, di samping berfungsi sebagai pembuka percakapan selanjutnya juga berfungsi untuk menarik perhatian petugas. Hal ini didukung oleh kenyataan bahwa petugas biasanya tengah melayani pelapor lain atau sedang memfokuskan perhatian pada komputer. Setelah itu, petugas akan memberikan fokus pada pelapor yang baru masuk dan mempersilakan pelapor untuk duduk di kursi yang disediakan.

Setelah rangkaian gerakan (*move*) awal itu, terjadilah percakapan yang diawali oleh petugas dan direspon oleh pelapor. Petugas (di baris 1) kemudian, memberikan salam sambutan resmi kepada pelapor yang memuat pertanyaan sekaligus identifikasi kasus yang akan dilaporkan. Pertanyaan tersebut secara eksplisit merupakan salam sambutan kepada pelapor dalam memulai pelayanan dan secara implisit merupakan upaya untuk mengungkap informasi mengenai kasus yang hendak dilaporkan. Hal ini berguna untuk menentukan jenis pelayanan yang tepat bagi pelapor.

Kemudian, pelapor (di baris 2) menginformasikan bahwa hendak mengurus surat keterangan kehilangan ATM. Dengan

informasi yang telah diungkapkan oleh pelapor tersebut, petugas dapat mengetahui kasus pelapor dan dapat menentukan penanganan yang tepat untuk pelapor. Pada urutan interaksi komunikatif ini, pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) sangat berperan dalam memperlancar jalannya interaksi komunikatif, terutama pada sisi peta kognitif atau skemata. Petugas telah memiliki pengetahuan faktual berdasarkan analisis empiris mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi pelapor dengan kasus kehilangan ATM. Hal ini sebagaimana terlihat pada baris 3, petugas mengajukan pertanyaan mengenai kelengkapan prasyarat yang dibutuhkan untuk mengurus pembuatan SKLK. Hal tersebut juga menghilangkan keterbatasan topik dalam proses pelayanan dengan orientasi kepuasan (*satisfaction-oriented*) pelapor karena petugas dengan tangkas mengajukan pertanyaan yang secara implisit merupakan cara petugas memberi tahu atau mengingatkan pelapor tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Berdasarkan analisis keseluruhan data 4.1a di atas, segmen materi terfokus pada sambutan petugas sebagai bentuk pelayanan pertama kepada pelapor yang memuat fungsi direktif untuk mengidentifikasi kasus yang dilaporkan dengan tujuan akhir petugas dapat menentukan pelayanan yang tepat bagi pelapor. Urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) dari segmen materi tersebut juga menunjukkan adanya orientasi terfokus yang langsung mengarah pada pelayanan yang bersifat cepat, spesifik, dan terstruktur.

Interaksi yang terbangun mendukung tujuan utama, yaitu untuk menerbitkan SKLK dengan waktu secepat mungkin, sehingga sesegera mungkin pelapor bisa menuju ke kantor bank terkait untuk mengurus pembuatan ATM baru. Oleh karena pada dasarnya, pelapor dengan kasus kehilangan tidak sedang mengalami kesenjangan ketertiban dan keamanan masyarakat (Kamtibmas) berat yang membutuhkan pelaporan secara rinci. Pelapor kehilangan hanya melapor sebagai syarat pembuatan ATM baru.

Setelah pelapor mengungkapkan kasus, petugas menentukan penanganan yang tepat di kesempatan urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) berikutnya. Petugas membuka *file microsoft word* SKLK yang akan diisi beberapa keterangan dari interogasi ringan selanjutnya, seperti dapat dilihat pada data di bawah ini.

Data 4.1a lanjutan (Laporan kehilangan ATM)  
[Petugas kemudian, menyiapkan *file microsoft word* Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) di komputer.]

5. Petugas : Indah Permata Sari?
6. Pelapor : Ya.
7. Petugas : Umur berapa Mbak?
8. Pelapor : 20.
9. Petugas : Kelurahan?
10. Pelapor : Kaliwates.

Pada bagian interaksi komunikatif ini, setelah pelapor menyerahkan fotokopi kartu identitas yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan fotokopi bagian pertama buku tabungan, petugas menyiapkan SKLK. Setelah itu petugas mengajukan pertanyaan (di baris 5) yang berfungsi sebagai rekonformasi ketepatan identitas nama pelapor. Hal ini dilakukan petugas ketika sedang melihat KTP pelapor dan ingin memasukkan nama pelapor di *file microsoft word* SKLK. Jawaban pelapor merupakan informasi korektif yang akan membenarkan atau pelapor akan melakukan rekonfirmasi nama kepada petugas jika nama yang disebutkan kurang tepat sebagai bentuk upaya pembuatan SKLK yang sah. Pada baris 6, pelapor memberikan jawaban singkat yang dapat meyakinkan petugas sehingga tanpa perlu adanya tindakan saling rekonfirmasi nama yang tepat lebih lanjut, baik oleh pelapor maupun petugas.

Setelah mengajukan pertanyaan untuk memperoleh nama pelapor yang tepat, petugas mengajukan pertanyaan mengenai umur pelapor (di baris 7). Hal ini karena dalam KTP hanya tercantum tahun kelahiran pelapor dan daripada menghitung umur berdasarkan tahun kelahiran pelapor, petugas biasanya lebih memilih bertanya kepada pelapor. Tindakan ini dilakukan oleh petugas untuk mendapat pembenaran dari pelapor agar informasi yang akan dicantumkan di SKLK tepat. Pelapor kemudian, langsung memberikan jawaban singkat untuk membangun transaksi percakapan yang jelas dan cepat (di baris 8). Untuk mencapai tujuan utama secepat mungkin, kemudian, petugas tanpa melihat lagi KTP pelapor, langsung menanyakan alamat pelapor (di baris 9). Kemudian, di baris 10, pelapor memberi jawaban.

Data di atas menunjukkan, urutan interaksi komunikatif berada pada segmen materi pemerolehan identitas pelapor. Interaksi

komunikatif dilakukan dengan mengambil perkataan mitra tutur apa adanya, sehingga tanpa perlu menyisipkan struktur komunikasi antarpersonal yang manusiawi, karena tetap bertujuan membangun interaksi komunikatif yang cepat, terarah, dan efisien.

Setelah tujuan (*purpose*) diperoleh seperti dapat dilihat pada genre Data 4.1a lanjutan di atas, urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) bergeser menuju kerangka (*frame*) pembicaraan jalannya kehilangan dengan memulai pada pertanyaan waktu kehilangan. Seperti ditunjukkan pada data 4.1a lanjutan di bawah ini.

Data 4.1a lanjutan (Laporan kehilangan ATM)

11. Petugas : Hilangnya kapan Mbak?
12. Pelapor : 21 Mei.
13. Petugas : Sudah lama ya mbak, hari apa itu Mbak?
14. Pelapor : Rabu.
15. Petugas : Sekitar pukul berapa Mbak?
16. Pelapor : Sekitar sengah tiga.
17. Petugas : Kehilangannya di mana Mbak?
18. Pelapor : Hilangnya di sekitar ATM BNI stasiun kereta.
19. Petugas : Sampean ngambilnya di ATM sana? Jalan apa itu Mbak?
20. Pelapor : Jalan Wijaya Kusuma.

Pada baris 11 petugas mengajukan pertanyaan mengenai waktu kehilangan. Kerangka (*frame*) interaksi komunikatif tetap stabil, petugas tetap mengikuti kerangka (*frame*) prosedur pemerolehan informasi sebagaimana yang tercantum pada SKLK. Pelapor juga tetap membatasi komunikasi sesuai norma yang secara tidak langsung dibentuk oleh pertanyaan-pertanyaan yang diajukan petugas. Hal ini sebagaimana terlihat pada baris 12, pelapor menjawab pertanyaan petugas dengan tetap mengatur efisiensi pelaporan. Namun pada baris 13, petugas menunjukkan komunikasi berbeda setelah mendapat informasi tanggal dan bulan, kehilangan. Karena pada kenyataannya, seperti tertera pada SKLK, informasi yang dibutuhkan bukan hanya tanggal dan bulan tetapi juga hari

hilangnya ATM itu. Petugas mengajukan pertanyaan dengan terlebih dahulu membangun komunikasi yang memuat fungsi ekspresif. Sebagaimana dijelaskan Hymes (dalam Ibrahim, 1994:15) pada tataran interaksi antarindividu atau antarkelompok fungsi-fungsi komunikasi dihadirkan berdasarkan tujuan dan kebutuhan partisipan. Pada urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) itu, petugas menyampaikan perasaan terhadap respon pelapor dengan ungkapan yang memiliki isi pesan (*message content*) yang bersifat manusiawi dan simetris. Setelah menyampaikan ungkapan itu, petugas menanyakan hari hilangnya dan pelapor menjawab dengan singkat.

Kemudian, kembali petugas (di baris 15) mengajukan pertanyaan sesuai prosedur yang tertera di SKLK mengenai detail waktu berdasarkan hitungan jam dan pelapor menjawab apa adanya (di baris 16).

Setelah pertanyaan tentang waktu selesai, urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) bergeser pada kerangka (*frame*) pemerolehan informasi mengenai tempat hilangnya ATM. Di baris 17 petugas mengajukan pertanyaan tempat kehilangan sesuai informasi selanjutnya yang dibutuhkan untuk diisi di SKLK. Kemudian, pelapor menjawab untuk melanjutkan pertukaran verbal (*verbal exchange*) mengenai topik yang dibangun. Jawaban pelapor pada baris 18 ditafsirkan oleh petugas sebagai jawaban yang kurang lengkap. Hal ini dibuktikan pada baris 19, petugas mengulang pertanyaan dengan memperjelas bahwa petugas membutuhkan informasi mengenai nama jalan. Dengan memberikan pertanyaan ulang yang lebih spesifik, pelapor akhirnya menjawab dengan pasti nama jalan yang dibutuhkan.

21. Petugas : Sampean cek dulu, sampean lihat, kalau sudah benar semua, silakan tanda tangan di sini.
24. Petugas : Sudah Mbak, silakan diurus selanjutnya di bank.
25. Pelapor : Ya Pak trimakasih, mari Pak.
26. Petugas : Ya mari...

Pada urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) data di atas dapat dilihat segemen

materi berada pada pemerolehan rincian jalannya kehilangan. Percakapan lebih variatif dibandingkan dengan segmen materi sebelumnya, karena petugas selalu menjaga keabsahan informasi dengan cara melakukan beberapa rekonfirmasi sebagai bentuk pencocokan pandangan dan persamaan informasi. Interaksi komunikatif dilakukan oleh tiap mitra komunikasi dengan memelihara kerjasama untuk menjaga kestabilan informasi. Struktur komunikasi tetap dibangun dengan melakukan pertukaran verbal (*verbal exchange*) yang bersifat spesifik, cepat dan terarah meski terdapat beberapa pengalihan topik namun hanya bersifat tentatif. Masing-masing mitra komunikasi tidak berusaha menghadirkan fungsi komunikatif secara lebih terbuka.

Setelah topik mengenai jalannya kehilangan selesai, petugas melakukan pengetikan hingga selesai, menandakan negosiasi informasi yang dibutuhkan telah lengkap. Pada rentang urutan interaksi komunikatif itu, tidak ada pertukaran verbal yang terjadi. Setelah SKLK selesai dicetak petugas, pergeseran kerangka (*frame*) interaksi komunikatif selanjutnya dimulai. Sebagaimana terlihat pada data di bawah ini.

Data 4.1a lanjutan (Laporan kehilangan ATM)

[Petugas menyelesaikan mengetik seluruh informasi untuk kemudian, mencetak Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK)]

[Petugas menunjukkan tempat membubuhkan tanda tangan.]

[Pelapor membaca SKLK yang telah dicetak sejenak.]

22. Pelapor : Di sini?

23. Petugas : Ya Mbak

[Pelapor memberi tanda tangan.]

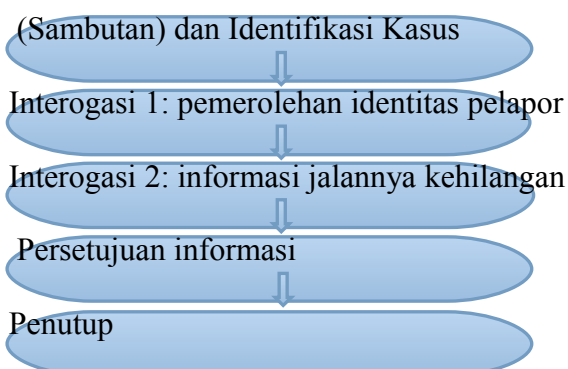
Pada baris 21, petugas menyerahkan lembar SKLK yang telah dicetak kepada pelapor. Petugas memberikan alternatif tindakan kepada pelapor untuk membangun persetujuan eksplisit sebagai realisasi prosedur yang ada. Artinya, SKLK yang telah dicetak harus ditentukan keabsahan seluruh informasi yang ada di dalamnya oleh pelapor. Setelah pelapor memeriksa SKLK dan dapat menentukan tindakan selanjutnya, pelapor menandatangani SKLK dengan terlebih dahulu mengajukan pertanyaan (di baris 22) untuk meyakinkan diri

tentang letak tanda tangan yang harus dibubuhkan. Setelah pelapor menandatangani SKLK, petugas memberikan informasi tentang prosedur selanjutnya (di baris 24). Kemudian, pelapor (di baris 25) mengungkapkan terima kasih sebagai sikap yang paling umum dilakukan. Hal ini meski terdapat pertukaran verbal dengan pola hubungan yang manusiawi, namun belum bisa menggeser topik pada taraf yang lebih signifikan.

Data di atas menunjukkan segmen materi berada pada topik akhir yakni persetujuan akhir tentang SKLK yang telah dicetak. Pertukaran verbal tetap dilakukan dengan meminimalkan gerakan (*move*) yang bersifat simetris atau dengan kata lain masing-masing mitra tutur menggunakan intensitas komunikasi yang rendah.

Berdasarkan seluruh analisis interaksi komunikatif di atas dapat dilihat pola-pola komunikasi yang secara terpisah dibagi berdasarkan konteks tutur yang terbatas (*bounded speech context*) oleh materi percakapan. Dengan demikian dapat dibentuk bagan urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) berdasarkan segmen materi percakapan sebagai berikut.

### **Bagan 1.1 Urutan interaksi komunikatif berdasarkan segmen materi percakapan pelayanan kasus kehilangan**



Pada bagan di atas terdapat empat variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi. Segmen materi diawali dengan sambutan dan identifikasi kasus yang dilakukan ketika pelapor pertama kali masuk dan disambut oleh petugas. Kemudian, segmen materi dilanjutkan dengan interogasi untuk memperoleh identitas pelapor dan langsung diteruskan dengan interogasi tentang informasi jalannya kehilangan. Setelah itu, percakapan diakhiri dengan persetujuan informasi yang telah ditulis di SKLK dengan

melakukan penandatanganan di SKLK dan penutup dalam bentuk ucapan terima kasih.

Dalam keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang terbangun tidak terdapat perubahan peranan yang cukup signifikan, melainkan hanya sebatas hubungan petugas dan pelapor yang berusaha mempertahankan pola komunikasi yang bersifat mekanis untuk mencapai tujuan (*purpose*) secepat mungkin. Masing-masing mitra tutur tidak menawarkan pernyataan pembukaan diri (*self-disclosure*) melainkan hanya berusaha memenuhi kebutuhan utama dalam mengumpulkan informasi untuk ditulis di SKLK.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif tersebut menunjukkan bahwa petugas berusaha menghadirkan dirinya sebagai orang yang dapat menjamin selesainya pembuatan SKLK untuk memenuhi prasyarat dan pelapor berusaha menjadi informan yang sigap dan cepat. Oleh karena itu, dalam percakapan baik dari segi isi pesan (*content message*) maupun urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) yang merupakan tatanan tindak komunikatif (*order of communicative act*) terlihat konsisten untuk mempertahankan kondisi itu hingga akhir percakapan. Data lain dapat di lihat di bawah ini.

Data 4.1b di bawah merupakan transkrip percakapan pelaporan kasus kehilangan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Universitas Jember. Prosedur resmi yang diberlakukan oleh SPKT dalam melayani pelaporan kasus jenis ini adalah pelapor harus membawa serta surat keterangan dari fakultas yang menyatakan bahwa KTM pelapor benar-benar hilang dan fotokopi KTP. Hal itu untuk mengantisipasi adanya tindak pidana pemalsuan identitas.

Karena konteks awal interaksi berbeda dengan transkrip kasus kehilangan ATM di atas, interaksi komunikatif awal (*initiating*) pada transkrip percakapan ini tidak diawali oleh identifi kasus mula-mula. Sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini.

Data 4.1b (Laporan kehilangan KTM)

Petugas lain: Ya, Mbak. Ada yang bisa dibantu?

Petugas : [Sedang melayani pelapor lain]

Pelapor : Saya mau meminta surat kehilangan KTM.

Petugas lain: O ya silakan duduk dulu.

[Setelah beberapa saat pelapor dipersilakan untuk menghadap petugas.]



1. Petugas : Kehilangan apa ini Mbak?
2. Pelapor : KTM.
3. Petugas : UNEJ?
4. Pelapor : Ya.

Setelah pelapor masuk Kantor SPKT, petugas lain langsung menyambut dan mengajukan pertanyaan tentang kasus yang akan dilaporkan. Setelah mengetahui kasus yang akan dilaporkan, petugas menyuruh pelapor untuk menunggu sejenak. Secara otomatis petugas yang akan melayani pelapor tersebut mengetahui kasusnya. Setelah beberapa lama, pelapor dipersilakan menghadap petugas.

Di baris 1 karena petugas telah mengetahui bahwa kasus yang akan dilaporkan adalah kasus kehilangan, petugas langsung mengajukan pertanyaan tentang benda penting yang hilang. Hal ini menunjukkan bahwa sambutan formal seperti pada transkrip pertama tidak selalu berlaku dalam setiap pelayanan. Petugas tidak terikat dengan formalitas dalam menggunakan bahasa seperti sering dijumpai di instansi perbankan dan lain-lain. Di samping tetap menawarkan pelayanan yang ramah petugas juga tetap mempertimbangkan efisiensi waktu untuk membangun sebuah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*satisfaction-oriented*). Di baris 4 seluruh informasi awal disepakati setelah melakukan pertukaran verbal (*verbal exchange*) singkat.

20. Pelapor : Siang, sekitar jam 1-an mungkin.
21. Petugas : Jatuh dari mana ke mana?
22. Pelapor : Kayaknya jatuh...
23. Petugas : Ya jatuh dari mana ke mana?
24. Pelapor : Sekitaran kampus.
25. Petugas : Ya kampus menuju ke mana?
26. Pelapor : Dari fotokopian itu, Jalan Kalimantan.
27. Petugas : Kos Sampean mana?
28. Pelapor : Kalimantan 2.
29. Petugas : Dari Jalan Kalimantan menuju Jalan Kalimantan 2.
30. Pelapor : Ya.

Setelah petugas mengetahui benda penting yang hilang, petugas memulai interogasi identitas pelapor. Sebagaimana dapat dilihat pada

data di bawah ini.

Data 4.1b lanjutan (Laporan kehilangan KTM)

5. Petugas : Nanin Handayani ya?
6. Pelapor : Ya.
7. Petugas : Umur berapa Mbak?
8. Pelapor : 21.
9. Petugas : Dusun Sekolahan ya?
10. Pelapor : Ya.
11. Petugas : Desa Pajurangan ya?
12. Pelapor : Ya Pajurangan.

Efisiensi dan percakapan cepat tetap terjadi pada segmen materi ini. Pada baris 5 petugas mengajukan pertanyaan tentang nama pelapor, kemudian, langsung dijawab oleh pelapor di baris berikutnya. Karena percakapan dilakukan dalam intensitas komunikasi yang rendah dan dapat dipahami dengan mudah oleh masing-masing mitra tutur, interogasi terjadi secara singkat. Di baris 12 kesepakatan informasi terjadi setelah pelapor memberikan pembenaran. Sebenarnya dalam segmen materi ini, pertukaran verbal (*verbal exchange*) hanya dilakukan untuk merekonfirmasi informasi yang telah diketahui dari KTP pelapor. Petugas hanya bermaksud memeriksa kepastian informasi.

Setelah segmen materi interogasi pemerolehan identitas pelapor selesai, segmen materi bergeser ke interogasi jalannya kehilangan. Sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini.

Data 4.1b lanjutan (Laporan kehilangan KTM)

13. Petugas : Hari apa Mbak?
14. Pelapor : Hari Selasa.
15. Petugas : Hilangnya.
16. Pelapor : Ya.
17. Petugas : Tanggal 8 ya?
18. Pelapor : Ya.
19. Petugas : Jam?

Petugas di baris 13 memulai interogasi dengan mengajukan pertanyaan tentang waktu kehilangan. Namun karena petugas merasa kurang lengkap dalam mengajukan pertanyaan tersebut, petugas di baris 15 menambahkan kata kunci dari pertanyaan tersebut, tapi sebelum petugas memberikan tambahan tersebut, di baris 14 pelapor telah menjawab pertanyaan tersebut dengan tepat. Di baris 17 petugas merekonfirmasi tanggal kehilangan dan langsung menerima pembenaran. Untuk merinci informasi waktu

kehilangan, di baris 19 petugas mengajukan pertanyaan pukul berapa kehilangan dan pelapor memberikan jawaban terkaan. Di baris 21, topik bergeser ke tempat kehilangan. Petugas mengajukan pertanyaan tentang kronologi kehilangan, namun hingga di baris 26 pelapor tidak memberikan keterangan pasti. Di baris berikutnya petugas menyebutkan alternatif dengan mengajukan tempat kos pelapor sebagai tempat kehilangan. Dengan menggabungkan informasi pertama yang diberikan pelapor dan tempat kos pelapor, petugas kemudian, membuat urutan kejadian kehilangan dan mendapat membenaran dari pelapor di baris 30.

Di baris berikutnya, karena dalam kasus kehilangan KTM petugas membutuhkan informasi tambahan, segmen materi bergeser ke pemerolehan informasi tentang rincian KTM yang hilang. Sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini.

Data 4.1b lanjutan (Laporan kehilangan KTM)

31. Petugas : KTM NIM-nya berapa?
32. Pelapor : 11-021-030-2020
33. Petugas : Fakultas?
34. Pelapor : Pendidikan Sejarah.
35. Petugas : FKIP?
36. Pelapor : Ya FKIP Sejarah.
37. Petugas : Universitas Jember ya?
38. Pelapor : Ya.

Setelah interogasi pemerolehan informasi tambahan selesai, petugas kemudian, mengetik seluruh informasi. Kemudian, segmen materi bergeser ke topik terakhir percakapan yakni penutup. Sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini.

Data 4.1b lanjutan (Laporan kehilangan KTM)

[Petugas mengetik hingga selesai, kemudian mencetak SKLK.]

39. Petugas : Silakan tanda tangan sini.  
[Pelapor menandatangani surat.]
40. Pelapor : Sudah ya Pak?
41. Petugas : Ya.
42. Pelapor : Makasih Pak.
43. Petugas : Ya.

Petugas di baris 39 mempersilakan pelapor untuk menandatangani SKLK yang telah dicetak. Kemudian, pelapor melakukan seperti yang diminta petugas di baris berikutnya. Di baris 40 pelapor mengkonfirmasi sebagai tanda

pelaporan telah selesai. Di tiga baris berikutnya terjadi komunikasi fatik (*phatic communication*).

Berdasarkan urutan interaksi komunikatif (*act sequence*), transkrip percakapan kasus kehilangan KTM di atas, tetap menunjukkan bahwa pola komunikasi dibangun atas tujuan efisiensi. Tindak komunikatif (*communicative act*) yang terjadi mendukung tujuan utama yakni memperoleh SKLK dengan waktu secepatnya. Petugas dan pelapor mempertahankan peranan sebagai individu yang memiliki tugas masing-masing. Sehingga pertukaran verbal (*verbal exchange*) hanya semata-mata pertukaran informasi tanpa menampilkan hubungan yang bersifat emosional.

Berdasarkan analisis dua transkrip percakapan pelaporan kasus kehilangan di atas, pola-pola komunikasi yang dibangun bersifat dialogis, yakni masing-masing mitra tutur dapat berkomunikasi secara terbuka, namun inisiatif percakapan didominasi oleh petugas. Hal ini karena dalam setiap pelaporan petugas membutuhkan informasi yang cukup banyak, sehingga berbagai macam pertanyaan harus diajukan kepada pelapor.

## 5. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara petugas pelapor menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang konsisten, yang berkaitan dengan tiga hal berikut: (1) penggunaan struktur bahasa dan diksi yang lugas sehingga memudahkan berlangsungnya interaksi dan pemahamannya bersama; (2) relasi interaktif-dialogis antara petugas dan pelapor; serta (3) secara umum, urutan dan struktur informasi berbentuk kurva, yakni dari yang ringan, agak ringan, dan ringan. Khusus untuk interaksi pelaporan kasus kehilangan, pola-pola komunikasi yang bersifat efisien sangat terlihat hampir di setiap urutan segmen materi. Hal ini karena pelapor hanya membutuhkan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) sebagai pengantar resmi pembuatan surat/benda penting baru di instansi terkait.

Berdasarkan uraian di atas, hasil studi ini menyimpulkan secara substantif bahwa konteks interaksi komunikatif yang berkaitan dengan tujuan interaksi, yakni menghimpun informasi secara maksimal dan memberikan pelayanan publik yang baik merupakan faktor yang sangat penting dalam pembentukan pola-pola

komunikasi seperti tercermin dalam wacana percakapan. Pola-pola tersebut telah memberikan sumbangan terhadap efektivitas pelayanan publik kepada pelapor atau warga masyarakat.

*Interaction*. The University of Chicago. <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2011/201109-lq.pdf> [21 Oktober 2013].

### Daftar Pustaka

- Hariyanto, Bambang. 2012. "Fitur-Fitur Linguistik dalam Komunikasi di Perpustakaan (Studi Kasus di Perpustakaan UIN Malang)". *Jurnal Semiotika*, 13(2), 2012:162-171.
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Kuswarno, Engkus. 2008. *Etnografi Komunikasi; Suatu Pengantar dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ritzer, George. 2007. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sulistio, dkk. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Publishing.

### Internet

- Larae D. Trostad. 2012. "And Now I'm Here": *An Ethnography Of Communication Inquiry Into "Asking For Help" Practices At A Homeless Shelter*. Tesis. New Mexico: Communication and Journalism Departement, The University of New Mexico, Albuquerque. <http://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/21008/Thesis%20-%20And%20now%20I%27m%20here%20an%20ethnography%20of%20communication%20inquiry%20into%20asking%20for%20help%20practices%20at%20a%20homeless%20shelter.pdf?sequence=1> [27 Januari 2014].
- Marie L. Radford. dkk. 2011. *On Virtual Face-Work: An Ethnography of communication Approach to a Live Chat Reference*