



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

SKRIPSI

Oleh

**Yahya Rian Hardiansyah
NIM 100110201017**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



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

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Studi Sastra Indonesia (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sastra

Oleh

**Yahya Rian Hardiansyah
NIM 100110201017**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Umdatus Sholihah dan Bapak Hadi Ilmiyanto di Genteng, yang selalu mendoakan, mencurahkan kasih sayang, memberikan motivasi, dan pengorbanan selama ini;
2. guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan; dan
3. Almamater tercinta Fakultas Sastra, Universitas Jember.

MOTO

“...Allah mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian dan mengangkat derajat orang-orang yang berilmu beberapa derajat.”

(Terjemahan Surat Al-Mujadilah Ayat 11)*)

“Tidaklah mereka bertanya ketika mereka tidak mengetahui?

Karena sesungguhnya obat kebodohan adalah bertanya.”

(H.R. Abu Dawud dan Ibnu Majah)**)

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro.

***) <http://www.ummusalma.wordpress.com>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Yahya Rian Hardiansyah

NIM : 100110201017

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jember: Suatu Studi Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, September 2014

Yang menyatakan,

Yahya Rian Hardiansyah
NIM 100110201017

SKRIPSI

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

oleh

Yahya Rian Hardiansyah
NIM 100110201017

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Kusnadi, M.A.

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jember: Suatu Studi Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 23 September 2014

tempat : Fakultas Sastra, Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusnadi, M.A.
NIP 196003271986011003

Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum.
NIP 196011071988022001

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Agus Sariono, M.Hum.
NIP 19610813198011001

Drs. Andang Subaharianto, M. Hum.
NIP196504171990021001

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Hairus Salikin, M.Ed.
NIP 196310151989021001

RINGKASAN

Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jember: Suatu Studi Etnografi Komunikasi; Yahya Rian Hardiansyah; 100110201017; 2014; 117 halaman; Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Interaksi komunikatif dalam suatu aktivitas sosial yang terjadi secara terus-menerus dan berulang-ulang (*recurrent*) akan terbentuk suatu gambaran umum (regularitas) pola-pola interaksi komunikatif. Penelitian interaksi komunikatif yang dikaji dengan menggunakan pendekatan etnografi komunikasi akan menjadi penting nilainya jika diterapkan di sektor pelayanan publik, karena menyangkut kepentingan publik. Salah satu sektor pelayanan publik tersebut adalah unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertempat di Kepolisian Resort (Polres) Jember. Dalam unit pelayanan publik ini interaksi komunikatif terjadi ketika warga masyarakat melaporkan kasus dan petugas merespon laporan tersebut dengan memberikan pelayanan yang sesuai kepentingan pelapor.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pola-pola komunikasi, makna-makna sosial-budaya di balik pola-pola komunikasi yang dibangun, dan implikasi pola-pola komunikasi yang terbentuk terhadap efektivitas pelayanan publik di SPKT Polres Jember. Dalam penelitian ini digunakan dua tahap penelitian yakni: (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). Untuk benar-benar memahami data emik, peneliti melakukan observasi partisipan, yakni langsung terjun ke medan penelitian selama satu bulan. Di samping terus melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada para petugas dan pelapor yang datang, serta melakukan penelusuran dokumen yakni peneliti mencari dokumen-dokumen terkait sebagai data penguat lapangan. Tahap

kedua adalah analisis data yakni dengan menggunakan analisis lapangan dan disempurnakan dengan menggunakan teori dalam pendekatan penelitian ini.

Dalam penelitian ini dibahas pola-pola komunikasi yang terbentuk dengan kategorisasi jenis kasus yang dilaporkan. Secara garis besar jenis kasus dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) kasus kehilangan dan (2) kasus pidana. Kasus kehilangan dapat berupa kehilangan ATM, KTM, KTP, STNK, dan lain-lain. Kasus pidana dapat berupa kasus pidana pencurian, kasus pidana penipuan, dan kasus pidana kekerasan dalam rumah tangga (KDRT).

Pada pelaporan kasus kehilangan, interaksi komunikatif dilakukan dengan berorientasi pada efisiensi proses pelayanan. Hal ini karena tujuan akhir pelaporan ini adalah penerbitan Surat Keterangan Laporan Kehilangan dengan cepat. Pada pelaporan kasus pidana, karena setiap pelaporan/pengaduan yang dilakukan tidak berhenti dalam satu periode tapi proses penyelesaian kasus pidana yang dilaporkan akan terus dilakukan di unit kepolisian lain bahkan hingga ke instansi lain, interaksi komunikatif dalam pelaporan/pengaduan di SPKT dilakukan secara detail.

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 pemahaman 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.

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.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jember: Suatu Studi Etnografi Komunikasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hairus Salikin, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Sastra;
2. Dra. Sri Ningsih, M.S., selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia;
3. Drs. Kusnadi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dra. A. Erna Rochiati S., M.Hum., selaku Dosen pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Dr. Agus Sariono M.Hum., selaku Penguji I dan Drs. Andang Subaharianto, M.Hum., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini;
5. Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak motivasi dan dorongan selama menjadi mahasiswa;
6. para Staf Pengajar Jurusan Sastra Indonesia, atas ketulusan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga bermanfaat dalam menyusun skripsi ini;
7. staf Akademik dan Kemahasiswaan, serta karyawan Perpustakaan Fakultas Sastra;
8. para Petugas SPKT: Iptu Ahmad Junaidi selaku KA SPKT sebelumnya, Ipda Adam selaku KA SPKT sekarang, Aiptu Achmad Heroni yang selalu dengan sambutan hangatnya, Brigpol Hendra Perwira Rahman, SH. yang selalu bersahabat, Bripka Kukuh Waluwi Hasanudin, S.Sos yang paling

sering berbagi pengalaman, Aiptu Agus Susanto, Aipda Basori yang selalu dengan ceritanya yang menggelitik, Brigpol Masud yang selalu berkelakar, Aiptu Andik, Brigpol Anggi yang selalu ramah, Brigpol Sandra yang selalu dengan nasehatnya yang membangun, Brigpol Aris, Pak Sukoco;

9. para informan: Indah Permata S., Nanin Handayani, Sapto Raharjanto, Wawan Purwanda, Danial, Imania Citra D., Siti Qomariyah, Rulyati, Siti Syarifah, Muklis, Riza Ratna P., dan Zayd Rifqi Dzulqarnain yang telah kooperatif;
10. teman-teman saya Deni, Masdoni, Ubay, dan Izam yang selalu memberikan semangat dan motivasi;
11. teman-teman Sastra Indonesia Angkatan 2010, yang selalu kompak dan memberikan semangat;
12. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis akan menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR DIAGRAM LINGKARAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Ruang Lingkup	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat	10
1.3.1 Tujuan	10
1.3.2 Manfaat	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bahasa	17
2.2.2 Komunikasi sebagai Proses Sosial	20
2.2.3 Kompetensi Komunikatif	22

2.2.4 Unit-unit Analisis Etnografi Komunikasi	25
2.2.5 Pendekatan Interaksionisme Simbolik	26
2.2.6 Unit Kepolisian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	28
2.2.6 Pengertian Pelayanan Publik	33
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Data dan Jenis Data	36
3.1.1 Data	36
3.1.2 Jenis Data	37
3.2 Informan	38
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1 Observasi Partisipan	39
3.4.2 Wawancara Mendalam	40
3.4.3 Penelusuran Dokumen	41
3.5 Metode Analisis Data	42
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Pola-pola Interaksi Komunikatif yang Terbentuk dan Makna-makna Sosial-Budaya yang Terungkap dalam Aktivitas Meminta dan Memberikan Pelayanan di SPKT Polres Jember.....	44
4.1.1 Interaksi Komunikatif antara Pelapor dan Polisi dalam Kasus Kehilangan	45
4.1.2 Interaksi Komunikatif antara Pelapor dan Polisi dalam Kasus Pidana Pencurian	59
4.1.3 Interaksi Komunikatif antara Pelapor dan Polisi dalam Kasus Pidana Penipuan	76
4.1.4 Interaksi Komunikatif antara Pelapor dan Polisi dalam Kasus Pidana Kekerasan	93
4.2 Implikasi Pola-pola Interaksi Komunikatif terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di SPKT	110
BAB 5. KESIMPULAN	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	122

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1a. Urutan interaksi komunikatif berdasarkan segmen materi percakapan kasus kehilangan	52
Bagan 1c. Pola-pola interaksi komunikatif petugas dan pelapor dalam kasus kehilangan	59
Bagan 2a. Urutan interaksi komunikatif berdasarkan segmen materi percakapan kasus pidana pencurian sepeda motor	67
Bagan 2c. Pola-pola interaksi komunikatif petugas dan pelapor dalam kasus pencurian	76
Bagan 3a. Urutan interaksi komunikatif berdasarkan segmen materi percakapan kasus pidana penipuan	84
Bagan 3c. Pola-pola interaksi komunikatif petugas dan pelapor dalam kasus penipuan	94
Bagan 4a. Urutan interaksi komunikatif berdasarkan segmen materi percakapan kasus pidana KDRT	104
Bagan 4c. Pola-pola interaksi komunikatif petugas dan pelapor dalam kasus kekerasan	111

DAFTAR DIAGRAM LINGKARAN

	Halaman
Diagram Lingkaran 1b. Segmen Materi Pelaporan Kasus Kehilangan	58
Diagram Lingkaran 2b. Segmen Materi Pelaporan Kasus Pencurian	75
Diagram Lingkaran 3b. Segmen Materi Pelaporan Kasus Penipuan	93
Diagram Lingkaran 4b. Segmen Materi Pelaporan Kasus Kekerasan	110

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Data 4.1a Laporan kehilangan ATM
- B. Data 4.1b Laporan kehilangan KTM
- C. Data 4.1c Laporan kehilangan KTP
- D. Data 4.1d Laporan kehilangan SPPT PBB
- E. Data 4.2a Laporan polisi kasus pidana pencurian sepeda motor
- F. Data 4.2b Laporan polisi kasus pidana pencurian sepeda motor
- G. Data 4.2c Laporan polisi kasus pidana pencurian sepeda motor
- H. Data 4.2d Laporan polisi kasus pidana pencurian sepeda motor
- I. Data 4.3a Laporan polisi kasus pidana penipuan
- J. Data 4.3b Laporan polisi kasus pidana penipuan
- K. Data 4.4a Laporan polisi kasus pidana KDRT
- L. Data 4.4b Laporan polisi kasus pidana KDRT
- M. PEDOMAN WAWANCARA
- N. DAFTAR GAMBAR
- O. Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK)
- P. Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)
- Q. Surat Izin Penelitian