



**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI DI KANTOR PT JASA RAHARJA
(PERSERO) CABANG JEMBER: SUATU
KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

SKRIPSI

oleh

**Devika Rosita Fitriani
NIM 200110201052**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS JEMBER
2024**



**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI DI KANTOR PT JASA RAHARJA
(PERSERO) CABANG JEMBER: SUATU
KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) pada Jurusan Sastra Indonesia dan mencapai gelar Sarjana Sastra

oleh

Devika Rosita Fitriani
NIM 200110201052

**JURUSAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS JEMBER
2024**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. orang tua, Ibu Anita Ratnawati dan Ayah Fahrur Rozi;
2. guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah 94:5)¹

“Lakukan pekerjaan yang sulit dulu. Pekerjaan mudah akan mengurus diri mereka sendiri”.

(Dale Carnegie)²

¹ Kemenag, “Al-Qur’an Surat Al-Insyirah Ayat ke-5-Kalam,” SINDOnews.com, Juni 2024, <https://kalam.sindonews.com/ayat/5/94/al-insyirah-ayat-5/>.

² Siti Nur Aeni, “35 Motto Hidup Sukses dari Para Tokoh Terkenal,” katadata.co.id, Juli 2024, <https://katadata.co.id/berita/lifestyle/621e0bd7a3cf8/35-motto-hidup-sukses-dari-para-tokoh-terkenal/>.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Devika Rosita Fitriani

NIM : 200110201052

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim Asuransi di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam kutipan yang telah saya cantumkan sumbernya, belum 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun. Saya bersedia mendapat sanksi akademik apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Maret 2024

Yang menyatakan,

Devika Rosita Fitriani
NIM 200110201052

SKRIPSI

PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM ASURANSI DI KANTOR PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JEMBER: SUATU KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI

oleh

Devika Rosita Fitriani
NIM 200110201052

Pembimbing :

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

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M. Hum.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim Asuransi di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 22 Juli 2024

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusnadi, M.A.
NIP 196003271986011003

Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M. Hum.
NIP 197708182003122002

Penguji Utama,

Penguji Anggota,

Drs. Agus Sariono, M.Hum.
NIP 196108131986011001

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

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Sukarno, M.Litt.
NIP 196211081989021001

RINGKASAN

Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim Asuransi di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi; Devika Rosita Fitriani, 200110201052; 2024: 108 halaman; Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Pola-pola interaksi komunikatif terbentuk melalui interaksi sosial yang berlangsung secara berulang dan berkelanjutan. Interaksi komunikatif ini menciptakan pola-pola komunikasi yang terjadi dalam aktivitas individu sosial dalam masyarakat. Penelitian ini berlangsung di ranah pelayanan publik tepatnya di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Penelitian ini akan mengungkap dan mendeskripsikan pola komunikasi dan menemukan tema budaya yang terjadi antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam klaim asuransi santunan meninggal dunia kepada ahli waris, surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja dan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan analisis etnografi. Dalam penelitian ini, data yang dianalisis berupa percakapan antara *mobile service* dan pemohon klaim pada jenis pelayanan yang disebutkan. Data tersebut diperoleh melalui tiga tahap, yakni pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pada proses pengumpulan data, pendekatan yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan emik interpretatif. Kemudian, tahap analisis data dalam penelitian ini mencakup analisis domain, taksonomi, komponensial, dan tema budaya. Objek yang dibahas dalam penelitian ini yaitu interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan pengajuan klaim asuransi. Peneliti memilih tiga jenis pelayanan berdasarkan alasan pelayanan yang sering dilakukan.

Interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris menunjukkan pola urutan materi sebagai berikut: (1) pembukaan; (2) penerimaan dan pengecekan berkas; (3) pengisian data pemohon klaim; (4) pengisian data pemohon klaim; (5) penyerahan

buku rekening dan ATM oleh MS; (6) foto Pemohon klaim/ahli waris; dan (7) penutup. Interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja menunjukkan pola urutan materi sebagai berikut: (1) pembukaan; (2) penerimaan dan pengecekan berkas; (3) informasi penerimaan santunan; (4) pembuatan berkas untuk rumah sakit; dan (5) penutup. Kemudian, interaksi komunikatif dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS menunjukkan pola urutan materi sebagai berikut: (1) pembukaan; (2) penerimaan dan pengecekan berkas; (3) informasi penerimaan santunan; (4) pembuatan berkas untuk BPJS; dan (6) penutup.

Hasil analisis interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim menghasilkan pola-pola komunikasi yang jelas dan terarah serta berhubungan dalam beberapa hal, yaitu: (1) interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim menggunakan pemilihan kata yang fleksibel yaitu menyesuaikan dengan identitas sosial dan latar belakang kehidupan pemohon; (2) terdapat dua jenis pola komunikasi, yaitu dialogis dan interaksional. Pola interaksi dialogis ditandai dengan adanya timbal balik antara dua orang, sedangkan pola interaksi komunikasi interaksional ditandai dengan adanya timbal balik antara dua orang atau lebih; (3) ditemukan segmen-segmen materi yang terstruktur pada masing-masing jenis pelayanan; dan (4) penerapan fungsi komunikatif bertujuan memperjelas pola komunikasi selama interaksi berlangsung.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan yang dilakukan secara dialogis dan interaksional dengan menerapkan fungsi komunikatif seperti direktif, representatif, dan ekspresif bertujuan memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik kepada pemohon klaim, sehingga berpengaruh pada citra positif Kantor Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Tema budaya yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu penerapan prinsip keterbukaan, objektif, sopan, kejujuran, dan empati baik dari *mobile service* mau pun pemohon klaim ketika memberikan dan menerima informasi.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim Asuransi di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Skripsi ini tersusun berkat dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sukarno, M.Litt. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
2. Didik Suharijadi, S.S., M.A. selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
3. Drs. Kusnadi, M.A. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan tenaga, sekaligus memberi masukan dalam penyusunan skripsi;
4. Dr. Agus Sariono, M.Hum. selaku Dosen Penguji Utama dan Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum. selaku Dosen Penguji Anggota yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi;
5. para dosen Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
6. staf administrasi di Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember yang telah membantu dalam kelancaran urusan administrasi tugas akhir;
7. seluruh informan penelitian, khususnya PJ Pelayanan, *mobile service*, dan pemohon klaim di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember yang telah membantu penulis mendapatkan informasi dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan;

8. kedua orang tua, Ibu Anita Ratnawati dan Ayah Fahrur Rozi, adik Marsella Putri Sakinah yang selalu memberikan doa, dukungan, moral dan material;
9. sahabat-sahabat, Diah Putri Wulanda, Qonita Hafidah Aseni, Feliana Putri, Dorafatunisa Mardiyah, Bayu Betananda yang telah bersedia memberikan dukungan dalam penulisan skripsi;
10. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ikatan Mahasiswa Sastra Indonesia (HMJ IMASIND) yang telah memberikan banyak pengalaman;
11. teman-teman seperjuangan Jurusan Sastra Indonesia Angkatan 2020 Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember yang telah berjuang bersama di bangku perkuliahan; dan
12. seluruh pihak yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.

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

Jember, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Komunikasi dan Interaksi Sosial	10
2.2.2 Motif Subjektif, Teks, dan Konteks	14
2.2.3 Komunitas Tutur, Situasi, dan Peristiwa Komunikatif.....	15
2.2.4 Tindak Komunikatif	18
2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik	20
2.2.6 Pelayanan Publik di PT Jasa Raharja	22

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Informan.....	26
3.3 Data dan Jenis Data.....	26
3.3.1 Data.....	26
3.3.2 Jenis Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.1 Pengamatan Terlibat	28
3.4.2 Wawancara Mendalam	29
3.4.3 Dokumentasi	30
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.5.1 Analisis Domain	30
3.5.2 Analisis Taksonomi	31
3.5.3 Analisis Komponensial.....	32
3.5.4 Analisis Tema Budaya.....	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja	35
4.2 Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja	63
4.3 Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS.....	86
BAB 5. PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja.....	43
Bagan 4.2 Data 2 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja.....	50
Bagan 4.3 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja.....	60
Bagan 4.4 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja.....	62
Bagan 4.5 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja	70
Bagan 4.6 Data 2 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja	78
Bagan 4.7 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja	83
Bagan 4.8 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja	85
Bagan 4.9 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS	90
Bagan 4.10 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS	95

Bagan 4.11 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS	100
Bagan 4.12 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara <i>Mobile Service</i> dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS.....	102

DAFTAR SINGKATAN

MS	: <i>Mobile Service</i>
PK	: Pemohon Klaim
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
J-KEREN	: Jember Keren
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
SIM	: Surat Izin Mengemudi
PDF	: <i>Portable Document Format</i>
PMI	: Palang Merah Indonesia
SMK	: Sekolah Menengah Kejuruan
KK	: Kartu Keluarga
KTM	: Kartu Tanda Mahasiswa
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
POLRES	: Kepolisian Resor

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris	109
Lampiran 2. Data Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan yang Dijamin Jasa Raharja	130
Lampiran 3. Data Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan yang Dijamin BPJS	142
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	150
Lampiran 5. Daftar Informan	152
Lampiran 6. Dokumentasi	153
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	158
Lampiran 8. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	159

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejatinya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan bantuan orang lain. Secara tidak langsung, manusia akan selalu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain untuk bertahan hidup. Dari sini lah dapat dilihat bahwa peran bahasa sangat penting dalam menjalankan proses interaksi dan komunikasi. Pateda (1992:11) menyatakan, cara manusia bergaul dan berinteraksi adalah suatu hal yang mutlak dan membutuhkan penggunaan bahasa sebagai sarana utama. Dengan kata lain, manusia akan sulit melakukan proses interaksi dan komunikasi jika tidak ada bahasa.

Bahasa sebagai alat komunikasi memiliki fungsi-fungsi yang dipahami baik oleh penutur maupun penuturnya. Menurut Ibrahim (1922:15) fungsi bahasa yaitu untuk menciptakan batasan, mengesampingkan orang luar dari komunikasi intrakelompok dan menyatukan para penutur sebagai anggota dari sebuah komunitas tutur. Dalam komunitas tutur, bahasa dan komunikasi tidak dapat dipisahkan. Fungsi dan makna bahasa akan berlaku jika dikomunikasikan. Bahasa dilestarikan dan diturunkan dari generasi melalui budaya.

Menurut Chaer dan Agustina (2014:21), proses komunikasi dan penggunaan bahasa dipengaruhi oleh faktor di luar bahasa. Proses interaksi sosial merupakan faktor yang memengaruhi suatu bahasa. Interaksi sosial mampu melahirkan praktik komunikasi, yaitu pertukaran simbol dan pesan untuk saling memahami dan berbagi pengetahuan bersama. Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi harus komunikatif agar mudah dimengerti baik penutur maupun penutur. Kehadiran bahasa sangatlah penting dalam berkomunikasi, baik secara individu, kelompok maupun ranah publik.

Interaksi sosial dalam aktivitas komunikasi yang dilakukan secara terus-menerus akan membentuk suatu pola. Pola-pola komunikasi di masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu jenis kelamin, pola pikir, umur, pekerjaan, latar belakang sosial-budaya, latar belakang keluarga, dan lain-lain. Dalam pranata

sosial, perilaku berpola menjadi norma dan harus dipatuhi oleh siapa saja yang akan berinteraksi di ruang pranata tersebut (Kusnadi, 2019:142).

Fenomena bahasa dapat dipahami melalui berbagai aspek dalam kehidupan manusia, termasuk pola yang terbentuk, makna yang dihasilkan, dan simbol yang digunakan. Pengembangan ilmu kebahasaan selalu beriringan dengan perubahan zaman. Ilmu kebahasaan mampu berkolaborasi dengan berbagai bidang lain seperti budaya, sosial, ekonomi, politik, dan juga kesehatan. Penelitian ini akan menggali dan mengungkapkan fenomena bahasa yang timbul akibat pengaruh unsur-unsur dari luar bahasa, yang sering dikenal dengan linguistik interdisipliner. Salah satu aspek studi bahasa interdisipliner yaitu etnografi komunikasi.

Etnografi komunikasi merupakan suatu kajian tentang peranan bahasa dalam perilaku komunikatif pada suatu masyarakat, yaitu cara-cara bagaimana bahasa dapat dipergunakan dalam interaksi sosial pada masyarakat yang berbeda-beda kebudayaan atau kajian tentang pola-pola komunikasi pada suatu komunitas tutur proses-proses interaksi sosial yang berlangsung dan pemaknaannya menurut sistem budaya yang berlaku (Kusnadi, 2019:33). Dengan kata lain, etnografi merupakan suatu cabang ilmu yang mempelajari tentang interaksi komunikatif masyarakat dengan budaya tertentu yang berlaku. Fokus kajian etnografi komunikasi yaitu berusaha memahami kebudayaan beserta masyarakatnya. Menurut Cohen (1992:50), kebudayaan dengan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, setiap kelompok masyarakat mempunyai budaya yang berlaku. Penelitian etnografi komunikasi menyelidiki penggunaan bahasa, yaitu bagaimana unit-unit komunikasi diatur dan dipahami dalam konteks yang lebih luas, termasuk berbagai aspek “cara-cara berbicara” dan bagaimana pola-pola ini berinteraksi secara terstruktur, berdampak pada makna yang memengaruhi berbagai aspek kebudayaan lainnya (Ibrahim, 1904:10-11).

Pola-pola komunikasi dalam peristiwa komunikasi dapat terjadi di berbagai ranah sosial. Salah satu yang sering kita jumpai adalah interaksi komunikatif yang terjadi dalam proses pelayanan publik. Menurut Hayat, (2017:22), pelayanan publik adalah suatu proses pemberian layanan kepada warga negara secara profesional, baik jasa, barang maupun administratif lain sebagai bagian dari

keperluan masyarakat. Tingkat keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Ruang lingkup pelayanan publik yakni pelayanan barang, jasa, dan administratif. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memuaskan masyarakat. Pelayanan publik dapat ditemukan di berbagai bidang, seperti keuangan, kesehatan, kepolisian, pendidikan, keamanan, pemerintahan, sosial-budaya, dan sebagainya.

Salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik adalah PT Jasa Raharja (Persero). Jasa Raharja termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah Departemen Keuangan dan diberi wewenang oleh pemerintah untuk mengoperasikan program asuransi sosial kecelakaan. Jenis santunan yang ditanggung oleh Jasa Raharja, yaitu: (1) cacat tetap; (2) perawatan; (3) meninggal dunia; (4) manfaat tambahan penggantian biaya P3K; (5) penggantian biaya penguburan yang tidak mempunyai ahli waris; dan (6) manfaat tambahan penggantian biaya ambulans. Besar santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja bermacam-macam, sesuai risiko yang dialami dan jenis moda yang ditumpangi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada subbab pelayanan publik di PT Jasa Raharja.

Dalam penelitian ini, yang berperan sebagai pemberi pelayanan yaitu *mobile service*, sedangkan yang menerima pelayanan yaitu pemohon klaim yang datang langsung ke Kantor Jasa Raharja untuk melakukan pengajuan santunan kecelakaan. Bahasa yang digunakan dalam interaksi komunikatif menyangkut penggunaan bahasa Indonesia yang bercampur kode dengan bahasa Jawa dan Madura.

Peneliti mempunyai beberapa alasan dalam menentukan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember sebagai lokasi penelitian. Pertama, signifikansi proses birokrasi. Jasa Raharja merupakan salah satu perusahaan pelayanan publik yang didatangi oleh banyak masyarakat untuk pengajuan klaim kecelakaan, mencari informasi program asuransi, permintaan dokumen, dan sebagainya. Setiap harinya terjadi interaksi komunikatif yang masih aktif di Jasa Raharja. Tingginya volume kunjungan setiap hari dengan beragam sikap, karakter, dan tingkat pendidikan yang berbeda, menjadi tantangan dalam upaya menciptakan sistem pelayanan yang

memuaskan pemohon klaim. Masalah yang sering muncul seperti klaim lambat atau tidak diproses yang disebabkan oleh kurangnya efisiensi dalam proses klaim, penolakan pengajuan klaim karena persyaratan tidak terpenuhi, kurangnya informasi dan komunikasi, adanya perubahan kebijakan yang menyebabkan masyarakat tidak tahu prosedur. Misalnya, pada saat peneliti mencari data di lapangan, terdapat pemohon klaim yang akan mengajukan santunan meninggal dunia. Namun, pemohon klaim tidak tahu jika terdapat kebijakan baru dalam mengklaim santunan tersebut. Syarat-syarat yang dibawa tidak sesuai dengan kebijakan yang baru dan hal tersebut membuat santunan tidak dapat diproses.

Kedua, fenomena bahasa antarmasyarakat. Detail pola-pola komunikasi yang dilakukan antara *mobile service* dengan pemohon klaim yaitu pola komunikasi transaksional dan dialogis dengan menggunakan campuran variasi bahasa yang menjadi kode utama interaksi komunikatif. Pegawai di Jasa Raharja juga menerapkan sistem interaksi komunikasi yang terbuka, solutif, dan fleksibel. Hal ini dapat menjadi standar evaluasi untuk menilai keberhasilan dalam layanan publik, sehingga orang yang mengajukan klaim merasa puas ketika informasi yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik. Meskipun terkadang terdapat miskomunikasi mengenai proses pengajuan klaim yang disebabkan oleh pemohon klaim itu sendiri.

Ketiga, keterlibatan sumber daya manusia. Adanya interaksi antara *mobile service* dengan pemohon klaim dapat menciptakan keterlibatan atau partisipasi dalam bidang pelayanan. Daerah asal pemohon klaim di Jasa Raharja sangat beragam, mulai dari desa sampai kota Jember. Ada juga yang berasal dari luar kota Jember. Hal tersebut terjadi karena pemohon klaim mengalami kecelakaan ketika melakukan kegiatan ada keperluan di kota Jember. Untuk mendapatkan santunan dari Jasa Raharja, pemohon klaim harus mengajukan ke Kantor Jasa Raharja Cabang Jember. Artinya latar belakang sosial dan budaya pemohon klaim beragam. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa latar belakang sosial dan budaya dari pemohon klaim sangat beragam. Dengan demikian, pendekatan etnografi komunikasi akan memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan makna dari setiap interaksi komunikatif yang terjadi. Selain itu, studi etnografi komunikasi juga

akan membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola yang muncul, tindakan-tindakan sosial, dan konteks-konteks yang mempengaruhi karakteristik makna dari interaksi sosial. Dari masalah-masalah yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk meneliti interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

Kebaruan yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu: (1) jenis layanan. Jenis layanan yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris, pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja, dan pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS; (2) nilai-nilai budaya yang mendasari proses interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim; (3) pola komunikasi yang ditelusuri berupa pola komunikasi dialogis dan transaksional; dan (4) latar belakang penutur. Dalam penelitian ini, mayoritas penutur memiliki latar belakang berbahasa daerah, terutama bahasa Jawa dan Madura.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi Spradley (2007) yang bertujuan menjelaskan proses interaksi komunikatif dan menemukan tema budaya yang mendasari interaksi komunikatif yang dilakukan. Data dalam penelitian ini berupa deskripsi yang melibatkan kalimat antara *mobile service* dengan pemohon klaim untuk menjadi subjek penelitian dan diteliti menggunakan pendekatan emik interpretatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja?
2. Bagaimana interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja?

3. Bagaimana interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. mendeskripsikan dan memaknai interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja;
2. mendeskripsikan dan memaknai interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja; dan
3. mendeskripsikan dan memaknai interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin BPJS.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara akademis dan praktis. Berikut merupakan manfaat penelitian.

1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah khazanah kajian etnografi komunikasi serta menambah pandangan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian dan cara analisis kajian etnografi khususnya pada bidang interaksi komunikatif dalam pelayanan publik.
- b) Menambah pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan bagi pembaca dalam menerapkan metode riset penelitian etnografi komunikasi untuk penelitian lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada para pegawai Jasa Raharja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon klaim agar lebih komunikatif, efisien, dan efektif.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada para pembaca mengenai interaksi komunikatif khususnya dalam pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan suatu ilmu pengetahuan yang berasal dari hasil penelitian terdahulu dan berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari tinjauan pustaka bagi peneliti etnografi komunikasi yaitu untuk memperluas wawasan pengetahuan dalam rangka memahami topik penelitian yang dipilih sendiri, membantu peneliti untuk menyiapkan konsep-konsep dan teori yang relevan dengan topik yang akan diteliti, dan menghindari plagiarisme pada topik penelitian yang dilakukan Berikut merupakan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Penelitian Novita (2019) dengan judul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” meneliti interaksi komunikatif CSO dan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terjadi interaksi komunikatif antara *Customer Service Officer* (CSO) dan peserta dalam konteks pelayanan publik yang berhubungan dengan pelayanan pengajuan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP) di BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara *Customer Service Officer* (CSO) dan peserta menghasilkan pola komunikasi yang berbeda sesuai dengan tujuan dan kebutuhan. Penggunaan fungsi komunikatif dalam penelitian ini cenderung bersifat direktif-ekspresif. Pola interaksi komunikatif juga terbentuk dengan stabil dan konsisten. Tema budaya dalam penelitian ini berupa keterbukaan, kejujuran dan rasa kemanusiaan.

Kedua, penelitian Ani (2022) dengan judul “Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” meneliti interaksi komunikatif antara CS dengan anggota dalam pelayanan pinjaman/kredit di KSP Margo Mulyo Kota Purut, Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terjadi interaksi komunikatif antara Customer

Service dengan anggota yang menerima layanan dalam konteks transaksi kredit keperluan pertanian, UMKM, dan industri kecil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa interaksi komunikatif antara *Customer Service* (CS) dan anggota menghasilkan pola komunikasi dengan perbedaan tujuan dalam melakukan pelayanan. Penggunaan fungsi komunikatif dalam penelitian ini cenderung bersifat direktif-representatif-multi arah. Pola interaksi komunikatif juga terbentuk dengan jelas, cepat, konsisten, dan terarah. Tema budaya dalam penelitian ini berupa nilai-nilai kejujuran dan kesopanan sebagai bentuk tanggung jawab dalam proses pelayanan untuk mencapai keefektifan pelayanan publik di koperasi.

Ketiga, penelitian Salsabella (2023) dengan judul “Interaksi Komunikatif antara Petugas Survei dan Calon Nasabah di PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Balung, Jember” mengkaji interaksi komunikatif yang dilakukan antara staf dan pemohon. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terjadi antara staf dan pemohon membentuk pola-pola komunikasi dialogis atau dua arah pada pelayanan kartu AK1 dan pelayanan penerbitan ID & rekam paspor. Penggunaan fungsi komunikatif dalam penelitian ini cenderung bersifat direktif-representatif-multi arah. Tema budaya yang ditemukan yaitu penempatan warga sebagai subjek sekaligus objek dari program jaminan sosial kesehatan membuka ruang yang menunjang pemberian pelayanan kepada warga secara efektif, efisien, dan berkualitas.

Dari ketiga penelitian di atas, ditemukan persamaan dan perbedaan yang relevan. Persamaannya yaitu sama-sama membahas interaksi komunikatif yang ditinjau dalam kajian etnografi komunikasi, mengacu pada pelayanan publik, nilai-nilai budaya, dan pola-pola komunikasi yang ditelusuri. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek yang dikaji antara penelitian pertama yang fokus pada pelayanan pengajuan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP) di BPJS Ketenagakerjaan, kedua fokus pada transaksi kredit keperluan pertanian, UMKM di KSP Margo Mulyo, dan industri kecil, dan ketiga fokus pada pelayanan kartu AK1 dan pelayanan penerbitan ID & rekam paspor di Adira Dinamika Multi Finance. Sesuai dengan pendapat Kusnadi (2019:2) bahwa ruang interaksi sosial mempunyai pola-pola komunikasi yang berbeda-beda. Perbedaan pola terjadi

karena situasi sosial (pelaku, aktivitas, dan tempat) serta nilai-nilai budaya yang melatarbelakangi interaksi juga berbeda-beda. Objek dalam penelitian ini yaitu interaksi komunikatif pelayanan publik di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan suatu konsep atau kerangka pikir yang disusun secara terstruktur dan digunakan untuk sebagai sarana penelitian. Terdapat tiga elemen unsur penting yang terkandung dalam konsep, yaitu simbol, konsepsi, dan objek. Teori mempunyai peran dalam merangkai dan mengatur pemikiran peneliti dan pembaca, sekaligus meningkatkan pemahaman terhadap realitas sosial. Konsep yang menjadi landasan teori dalam penelitian ini, yaitu bahasa dan fungsi bahasa; komunikasi dan interaksi sosial; motif subjektif, teks dan konteks; teori interaksionisme simbolik; kebudayaan masyarakat pandhalungan; dan pelayanan publik di PT Jasa Raharja. Konsep ini sejalan dan sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan. Landasan teori yang digunakan adalah sebagai berikut.

2.2.1 Komunikasi dan Interaksi Sosial

Menurut Karlfried Knapp (dalam Suprpto, 2009:6) komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal (kata-kata) dan nonverbal. Komunikasi bertujuan membagikan informasi dari satu pihak ke pihak lain. Komunikasi mempunyai tiga unsur utama yaitu sumber informasi, media, dan penerima informasi. Komunikasi juga sering digunakan untuk mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku orang lain. Budaya dan masyarakat berkembang melalui pertukaran gagasan, opini, dan pengetahuan yang didukung oleh komunikasi. Penerapan ilmu komunikasi yang tepat dapat mencegah dan mengatasi konflik antarpribadi, antarkelompok, antarsuku, antarbangsa, dan antarras. Salah satu akar permasalahan dalam masyarakat adalah ketidakmampuan menerima komunikasi dengan baik oleh lawan bicara. Pada saat kita berbicara, sebenarnya kita menyampaikan suatu pesan kepada lawan bicara. Ketika kita berperilaku seperti tersenyum, melambaikan tangan, menganggukan kepala, menekuk raut muka atau memberikan isyarat lain,

sebenarnya kita sedang menyampaikan suatu pesan. Hal tersebut terjadi melalui proses komunikasi. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi terbentuk dari dua aspek, yaitu aspek melalui bahasa dan melalui isyarat lain (gerakan).

Menurut Zaenal (2020:13) terdapat beberapa fungsi dari komunikasi sebagai proses sosial di masyarakat, yaitu: (1) komunikasi dapat menghubungkan berbagai komponen masyarakat seperti individu, Masyarakat, lembaga sosial, budaya, dan lain-lain; (2) komunikasi membuka peradaban baru bagi manusia; (3) komunikasi berperan dalam sosialisasi nilai ke masyarakat; dan (4) komunikasi mampu mewujudkan kontrol manusia dalam masyarakat. Jika dilihat dari proses budaya, komunikasi yang ditujukan pada orang atau suatu kelompok lain merupakan pertukaran kebudayaan. Dalam interaksi lintas budaya, bahasa menjadi salah satu elemen yang terlibat di dalamnya, karena itu, proses komunikasi juga dapat disebut sebagai suatu proses budaya. Praktik komunikasi terlahir dari segala interaksi sosial yang dilakukan oleh manusia. Terdapat empat ciri yang dapat menandai aktivitas komunikasi, seperti: (1) pelaku interaksi paling sedikit dua orang; (2) terjadi percakapan timbal-balik; (3) terdapat tujuan bersama maupun individu yang akan dicapai nantinya; dan (4) selalu didasari oleh norma-norma sosial-budaya sebagai penutur bahasa yang digunakan, (Harapan dan Ahmad dalam Kusnadi, 2019:86).

Terbentuknya aktivitas komunikasi sebagai praktik budaya dapat diartikan sebagai sarana sosial yang bersifat hidup dan dinamis. Melalui interaksi yang nyata tersebut, partisipan-partisipan mampu mendalami nilai-nilai dan norma-norma budaya, strategi-strategi, dan lain-lain untuk memaknai, melahirkan tindakan sosial, dan menafsirkan yang sesuai dengan tujuan aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi yang terjadi dalam suatu kelompok masyarakat dapat dianggap sebagai ekspresi dari budaya yang dimiliki oleh kelompok tersebut. Artinya, pola-pola komunikasi yang tampak dalam interaksi sosial mencerminkan praktik budaya yang dianut oleh komunitas atau masyarakat tersebut. Pola komunikasi terbagi menjadi tiga model, yaitu pola komunikasi linier, pola komunikasi transaksional, dan pola komunikasi dua arah. Pola komunikasi linier merupakan model komunikasi satu

arah, komunikator memberikan stimulus, sedangkan komunikan memberikan respon yang diharapkan tanpa adanya interpretasi dan seleksi, pola komunikasi transaksional merupakan suatu komunikasi yang dapat dipahami dalam konteks hubungan antara dua orang atau lebih. Pola komunikasi dua arah dapat dikatakan sebagai model komunikasi umpan balik, (Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Bungin, 2006:257-258).

Chaer dan Agustina (2014:11) berpendapat bahwa bahasa merupakan sebuah sistem, yang artinya bahasa dibentuk oleh sejumlah komponen yang berpola secara tetap dan dapat dikaidahkan. Dalam kehidupan sehari-hari, bahasa mempunyai banyak fungsi, yaitu: (1) fungsi personal yaitu untuk mengungkapkan pendapat; (2) fungsi regulator yaitu untuk mempengaruhi sikap atau pikiran/pendapat orang lain; (3) fungsi informatif yaitu untuk menyampaikan informasi; (4) fungsi interaksional untuk menjaga hubungan komunikasi antarsesama; (5) fungsi heuristik yaitu untuk belajar atau memperoleh informasi; (6) fungsi imajinatif yaitu untuk memenuhi dan menyalurkan rasa estetis (keindahan); dan (7) fungsi instrumental yaitu untuk mengungkapkan keinginan (Halliday, 1975:34). Beberapa fungsi bahasa tersebut dapat diartikan bahwa bahasa merupakan alat untuk menyampaikan pikiran, gagasan, konsep maupun perasaan penutur kepada lawan tutur ketika proses interaksi berlangsung. Dalam praktiknya, fungsi-fungsi tersebut jarang berdiri sendiri, antara fungsi satu dengan fungsi lainnya mempunyai keterkaitan dan saling mendukung. Dengan demikian, suatu tindakan berbahasa dapat memiliki lebih dari satu fungsi.

Bahasa terdiri atas dua aspek, yaitu aspek linguistik dan aspek nonlinguistik (paralinguistik). Kedua aspek tersebut saling berkaitan untuk membangun komunikasi dengan penggunaan bahasa. Fungsi dari kedua aspek tersebut yaitu sebagai alat komunikasi dan fokus untuk menyusun situasi tertentu dalam proses komunikasi. Selain berhubungan erat dengan komunikasi, bahasa juga memiliki keterkaitan dengan aspek kebudayaan. Bahasa dan kebudayaan sudah diketahui secara luas, namun cara pembuatan perilaku komunikatif dan sistem kebudayaan yang lain juga berkaitan dengan pengembangan teori komunikasi serta deskripsi dan analisis komunikasi dalam komunitas tutur yang khusus (Ibrahim, 1994:45).

Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa melalui bahasa seseorang dapat memberikan kebudayaan yang telah dimiliki kepada orang lain melalui interaksi. Bahasa mempunyai peran penting dalam proses interaksi komunikatif sekaligus sebagai pembentuk realitas. Peran utama dalam pembentukan kebudayaan adalah melibatkan proses komunikasi yang dijalankan oleh komunitas tutur.

Menurut Blumer (dalam Poloma, 2003:258) proses interaksi sosial terjadi pada saat manusia melakukan suatu tindakan terhadap sesuatu atas dasar makna yang telah dimiliki oleh manusia itu sendiri. Makna yang dimiliki berasal dari hasil interaksi antara seseorang dengan orang lain atau lawan bicaranya. Interaksi merupakan suatu proses timbal balik antarkelompok yang dipengaruhi oleh tingkah laku reaktif dari pihak lain. Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis dan berpola antarindividu dengan individu, individu dengan kelompok, serta kelompok dengan kelompok. Sebuah interaksi tidak lepas dari struktur sosial yang mengatur hubungan jaringan individu-individu dalam masyarakat berdasarkan norma yang ada. Interaksi sosial yang akan mengelilingi hubungan antara manusia satu dengan manusia yang lain. Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis. Artinya adalah dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan yang lain, antara kelompok satu dengan yang lain, maupun antara individu dengan kelompok.

Proses interaksi sosial biasa terjadi dalam kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup. Interaksi sosial biasa terjadi apabila dua individu maupun kelompok terdapat komunikasi dan kontak sosial. Interaksi sosial dapat terjadi jika individu melakukan tindakan sampai melahirkan reaksi terhadap individu lainnya. Dengan demikian, interaksi terjadi dalam kehidupan sosial. Menurut Soekanto (dalam Bungin, 2006:55-57), interaksi sosial tidak akan terjadi jika tidak memenuhi dua syarat, yakni adanya kontak sosial dan adanya komunikasi. Kontak sosial merupakan suatu proses yang terjadi ketika terdapat keterhubungan fisik antara perorangan, orang perorangan dengan suatu kelompok atau sebaliknya, dan antara suatu kelompok manusia dengan manusia lainnya.

2.2.2 Motif Subjektif, Teks, dan Konteks

Motif merupakan suatu keinginan atau alasan seseorang untuk melakukan sesuatu dalam setiap tindakan manusia, motif memiliki peranan penting yang diartikan sebagai latar belakang dari tingkah laku manusia itu sendiri. Motif adalah keinginan perilaku yang berhubungan dengan suatu tuturan, mencakup tujuan yang tersirat, dan mengacu pada hubungan yang terstruktur antara respon dan keinginan untuk melakukan tindakan tertentu (Kusnadi, 2018:584-585). Peneliti dapat melakukan pengamatan perilaku subjek dan menggali pengalaman individu orang tersebut untuk mengetahui motif yang terdapat dalam tindakan seseorang.

Motif subjektif merupakan sebuah keinginan yang berasal dari individu atau kelompok dengan tujuan mencapai suatu tujuan tertentu. Tercapainya tujuan tersebut harus dilengkapi dengan adanya tindakan. Suatu tindakan yang biasa dilakukan secara timbal balik disebut dengan tindakan sosial. Ritzer (2012:214-215) mengatakan bahwa tindakan sosial merupakan suatu tindakan individu yang biasanya dipusatkan kepada orang lain dengan tujuan untuk memperoleh motif subjektif (maksud tersembunyi).

Interaksi yang terjadi antarindividu disebut sebagai salah satu syarat dari terbentuknya realitas sosial dalam kehidupan masyarakat. Jika dilihat dalam realitas sosial maka motif dari tindakan sosial yang telah dilakukan oleh individu akan berpengaruh terhadap realitas sosial dan saling berdampak antarindividu satu dengan yang lain. Motif-motif tersebut yang menjadi landasan utama bagi individu dalam berinteraksi untuk mewujudkan tindakan sosial, terutama dalam konteks tindakan kebahasaan. Menurut Kusnadi (2019:587), motif tindakan dalam peristiwa komunikatif didasari oleh kepentingan suatu individu penutur, baik positif maupun negatif. Motif tindakan yang bersifat positif didasari oleh nilai-nilai budaya para penuturnya, seperti saling menghargai, menghormati, dan berempati terhadap orang lain, sedangkan motif tindakan yang bersifat negatif berhubungan dengan pikiran tidak sejalan dengan nilai-nilai budaya penuturnya, seperti merendahkan, menghina, menjelek-jelekan martabat orang lain.

Motif subjektif terdapat pada suatu tindakan sosial khususnya kebahasaan. Motif subjektif juga terdapat dalam diri pribadi individu. Dalam kajian etnografi

komunikasi, penekanannya lebih kepada makna teks dengan mencari hubungan timbal balik antara motif subjektif tindak kebahasaan dengan teks dan konteksnya. Salah satu cara mengungkap motif tindakan kebahasaan tidak lain dengan menjelaskan konteks dan koteks. Teks merujuk pada wujud nyata terhadap penggunaan bahasa yang terdiri dari deretan kalimat yang mengandung proposisi tertentu. Konteks merupakan bagian-bagian penting yang berhubungan dengan suatu ujaran dan dapat dimengerti oleh penutur serta mitra tutur. Dalam hal ini, konteks sebagai pertukaran makna antarindividu yang saling berinteraksi. Konteks terbagi menjadi dua, yaitu konteks situasi dan konteks budaya. Konteks situasi berhubungan dengan lingkungan teks atau lingkungan situasi, sedangkan konteks budaya merupakan seluruh kebudayaan yang melatarbelakangi teks (Halliday, 1997:7). Fokus dari penelitian ini terletak pada situasi yang diperlukan untuk memahami teks secara menyeluruh.

Dilihat dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa motif subjektif yang menghubungkan antara teks dan konteks. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam mengungkapkan motif subjektif dan makna objektif sebagai pemahaman antara petutur terhadap proses komunikasi. Dengan merujuk pada penjelasan tersebut, elemen pembentuk komunikasi adalah teks dalam bahasa. Menurut Halliday dan Hasan (1994:6) penggunaan istilah teks dan konteks digunakan bersama-sama untuk menekankan bahwa keduanya merupakan aspek dari proses yang serupa. Teks selalu berhubungan dengan konteks. Baik teks maupun konteks tidak hanya terbatas pada bentuk lisan dan tulisan, tetapi juga mencakup peristiwa-peristiwa nonverbal. Kedua unsur tersebut dapat memperjelas dalam pengungkapan motif subjektif dan makna objektif. Tujuannya yaitu untuk mempermudah pemahaman bersama di antara peserta tutur dan pertukaran informasi dalam suatu interaksi komunikatif.

2.2.3 Komunitas Tutur, Situasi, dan Peristiwa Komunikatif

Blomfield (dalam Chaer dan Agustina, 2014:3) mengatakan komunitas tutur (*speech community*) merupakan sekumpulan orang yang saling berinteraksi dengan cara berbicara. Menurut Sariono (2020:49-57), komunitas tutur (*speech community*)

adalah konsep yang biasa digunakan dalam linguistik. Ada kemungkinan bahwa sebagian dari mereka menggunakan satu bahasa saat berinteraksi dengan satu kelompok orang, dan menggunakan bahasa lain ketika berinteraksi dengan orang lain.

Menurut pandangan komunitas tutur, norma-norma bahasa berbicara dan merujuk pada aturan-aturan tidak tertulis mengenai penggunaan bahasa. Beberapa norma ini meliputi pedoman umum untuk menilai, memahami masalah, dan menjelaskan penggunaan bahasa, yang membantu anggota komunitas tutur dalam membentuk komunitas tutur yang lain. Semua individu dalam komunitas tutur hanya mempunyai satu norma dalam penggunaan bahasa saat mereka berbicara. Sejumlah norma ini mencakup pedoman umum untuk mengevaluasi, memahami permasalahan, dan menjelaskan penggunaan bahasa, yang membantu individu dalam suatu komunitas tutur untuk mengidentifikasi setiap anggota. Misalnya, pemohon klaim di Jasa Raharja yang beretnik Madura ketika berbicara akan berbeda dengan pemohon klaim yang beretnik Jawa. Terdapat aksen tertentu dalam pengucapan interaksi dan dapat dilihat jika penutur tersebut tidak berasal dari daerah kota yang mayoritas menggunakan bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Hal tersebut dapat terjadi karena norma bicara yang mereka gunakan berbeda.

Keberadaan pranata sosial selalu berhubungan dengan situasi komunikatif. Menurut Kusnadi (2019:113) situasi komunikatif merupakan suasana yang tercermin dari konteks lingkungan tempat terjadinya sebuah peristiwa komunikatif. Situasi komunikatif juga dapat diartikan sebagai konteks terjadinya tuturan. Konteks tutur biasanya terjadi di pasar, bank, kelas, rumah sakit, dan lain-lain. Dalam konteks apapun jika terjadi tuturan maka di dalamnya sudah pasti terdapat situasi komunikatif. Definisi situasi ini menjadi acuan untuk tindakan sosial atau tindakan kebahasaan. Misalnya, situasi komunikatif di kelas akan berbeda dengan situasi di Kantor Jasa Raharja yang melayani pemohon klaim terkait asuransi kecelakaan. Situasi komunikatif selalu menyiratkan keberadaan situasi sosial karena situasi komunikatif merupakan bagian tidak dapat terpisahkan dari situasi sosial.

Peristiwa komunikatif merupakan suatu tempat berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu atau lebih bentuk tuturan yang digunakan antara partisipan tutur dengan satu pokok tuturan di dalam situasi, waktu dan tempat tertentu (Chaer dan Agustina, 2004:47). Peristiwa komunikatif bukan hanya terdiri atas tuturan tunggal, namun juga merupakan suatu rangkaian tuturan antara penutur dan petutur yang tersusun untuk mencapai tujuan tertentu. Pengungkapan ide atau tujuan dalam sebuah percakapan dapat dilakukan dengan terang-terangan atau tersembunyi, bergantung pada konteks dan cara penyampaiannya. Beberapa ide atau maksud bisa disampaikan secara langsung, sedangkan yang lainnya dapat tersirat melalui tuturan.

Dell Hymnes (dalam Sariono, 2020:64-69) juga mengatakan bahwa peristiwa komunikatif harus memenuhi delapan komponen penting dan biasa disingkat dengan *SPEAKING*. Uraian dari delapan komponen tersebut adalah sebagai berikut.

1. *Setting and scene*, yaitu tempat berlangsungnya suatu peristiwa komunikatif, sedangkan scene berhubungan dengan situasi tempat dan waktu yang mempengaruhi situasi psikologis percakapan.
2. *Participant*, yaitu individu yang terlibat dalam suatu peristiwa komunikatif dengan identitas sosialnya, seperti jenis kelamin, latar belakang etnik, status sosial, orientasi politik, dan hubungannya dengan partisipan lainnya.
3. *Ends*, merujuk padahal atau hasil yang ingin dicapai setelah berakhirnya interaksi komunikatif atau peristiwa sosial antarpartisipan.
4. *Act sequence*, mencakup serangkaian tindakan komunikatif atau tindak tutur yang dilakukan oleh partisipan dalam suatu peristiwa tutur, mulai dari awal sampai akhir interaksi komunikatif.
5. *Key*, mencakup nada suara, gerak tubuh, dan isyarat saat berbicara, seperti nada keras atau datar dalam interaksi sosial, serta cara menyampaikan tuturan kepada lawan tutur, seperti dengan mengejek, sarkastik, serius, humor atau sombong.
6. *Instrumentalis*, merujuk pada alat atau sistem simbolik yang digunakan untuk mengkomunikasikan pesan kepada partisipan, seperti menggunakan bahasa

lisan atau tertulis, gambar, atau tanda-tanda, dan sebagainya, seperti dialek atau gaya bahasa.

7. *Norm of interaction and interpretation*, merujuk pada norma atau tuturan dalam berinteraksi.
8. *Genre*, merujuk pada bentuk penyampaian tuturan seperti puisi, narasi, doa, pepatah, dan lain-lain.

Suatu interaksi sosial antarindividu maupun antarindividu dengan kelompok dapat terwujud sebagai suatu peristiwa tutur jika di dalamnya mengandung delapan komponen tersebut. Analisis mengenai suatu peristiwa tutur dimulai dengan menguraikan komponen-komponen yang membentuk dan berakhir dengan menyusun makna-makna yang terkandung di dalamnya. Jika suatu peristiwa komunikatif tidak memenuhi komponen-komponen komunikasi, pengungkapan dan formulasi makna dari kejadian tersebut akan menjadi sulit untuk dilakukan secara menyeluruh.

2.2.4 Tindak Komunikatif

Kusnadi (2019:114) menyatakan bahwa tindak komunikatif adalah bagian dari keseluruhan pernyataan yang dihasilkan atau terjadi dalam sebuah interaksi sosial komunikatif. Secara umum, tindakan komunikatif serupa dengan fungsi interaksi tunggal, seperti pernyataan referensial, permohonan, atau perintah, dan dapat bersifat verbal atau nonverbal (kinesik). Tindak komunikatif bukan hanya didorong oleh timbulnya tindak ujar verbal maupun gerakan dari penutur yang selanjutnya direspon oleh lawan tutur, namun juga menggunakan unsur-unsur selain simbol bahasa dan menciptakan tindakan responsif yang dapat disebut dengan tindak komunikatif. Dalam studi etnografi komunikasi, tindak komunikatif merupakan perluasan dari konsep tindak komunikatif (*speech act*).

Jika terdapat dua orang yang sedang berinteraksi, bahasa yang digunakan dalam interaksi tersebut disebut sebagai tindak komunikatif. Berhubungan dengan hal tersebut, Austin (dalam Chaer dan Agustina, 2014:52) membagi tindak komunikatif menjadi tiga jenis berdasarkan situasi saat tuturan berlangsung, yaitu tindak ilokusi, tindak perlokusi, dan tindak perlokusi. Ketiga jenis tindak komunikatif tersebut akan dijelaskan dalam uraian berikut.

a. Tindak Lokusi

Menurut J.L Austin (dalam Kusnadi 2019:116) tindak lokusi adalah tindakan untuk mengungkapkan sesuatu berdasarkan pada kenyataan dan konteks yang sebenarnya. Tindak lokusi hanya menekankan pada makna yang tersirat dalam suatu tuturan, tanpa mempertimbangkan maksud dari tuturan tersebut. Berikut contoh dari tindak lokusi.

Penutur : “Suaramu sangat indah sekali.”
 Mitra tutur : “Iya. Saya rajin berlatih untuk mendapatkan suara itu.”

Tuturan di atas merupakan tuturan yang disampaikan sesuai dengan apa yang didengar tentang suara dari mitra tuturnya. Tuturan tersebut disampaikan dengan tujuan memberikan informasi kepada mitra tutur bahwa suaranya terdengar indah pada saat penutur mendengar suaranya. Tuturan di atas dikatakan tindak lokusi karena tuturan penutur sesuai dengan tanggapan mitra tutur bahwa dia rajin berlatih untuk mendapatkan suara yang begitu indah.

b. Tindak Ilokusi

Menurut Sumarsono dan Partana (2004:323) tindak ilokusi adalah tindakan yang ditimbulkan oleh penggunaannya sebagai perintah, ejekan, keluhan, janji, pujian, dan sebagainya. Tindak ilokusi terbagi menjadi lima, yaitu: (1) representatif yang digunakan untuk mengungkapkan kebenaran suatu hal; (2) direktif yang menuntut seorang pendengar dalam melakukan sesuatu maupun tindakan; (3) komisif yang berhubungan dengan perintah pada pendengar, seperti berjanji, bersumpah, dan sebagainya; dan (4) deklaratif yang digunakan untuk menyatakan suatu keadaan baru yang muncul setelah munculnya ujaran tersebut; (5) ekspresif yang digunakan untuk mengungkapkan keadaan psikologis mengenai suatu hal, (Searle dalam Dardjowidjojo, 2014:99). Berikut contoh dari tindak ilokusi.

Penutur : “Suaramu sangat indah sekali.”
 Mitra tutur : “Hehehe, terima kasih.”

Tuturan di atas merupakan tindak ilokusi karena tuturan tersebut berusaha menyampaikan maksud penutur. Dari tuturan di atas terlihat bahwa penutur memberikan informasi mengenai suara yang telah didengar oleh penutur. Tidak hanya itu, penutur juga mempunyai maksud lain dari tuturan tersebut, yakni memuji

suara mitra tutur yang sangat indah, sehingga mitra tutur merasa bangga dan mengucapkan terima kasih.

c. Tindak Perlokusi

Menurut Soemarmo (dalam Kusnadi, 2019:116) mengatakan bahwa tindak perlokusi adalah hasil atau efek ujaran terhadap pendengarnya, baik yang nyata maupun yang diharapkan. Respon ini terjadi setelah penutur mendengar apa yang disampaikan oleh mitra tutur. Berikut contoh dari tindak perlokusi.

Penutur : “Apakah Anda bisa membantu Saya melipat baju ini?”
 Mitra tutur : “Tentu saja, Saya akan membantu Anda.”

Tuturan di atas merupakan tindak perlokusi karena ujaran yang disampaikan oleh penutur dapat memicu respon yang diutarakan oleh mitra tutur. Tuturan penutur mengandung tindak perlokusi karena setelah mengutarakan tuturannya, mitra tutur memberikan respon. Respon dari mitra tutur yaitu bersedia membantu dalam melipat bajunya.

2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik

Teori interaksionisme simbolik sangat berkaitan erat dengan penelitian kualitatif. Teori interaksionisme simbolik menurut Abdullah (dalam Laksmi, 2017:124) adalah suatu konsep yang berasal dari pemikiran bahwa realitas sosial dan merupakan suatu proses yang selalu berubah dan dinamis. Teori interaksionisme simbolik sangat mengapresiasi kemampuan manusia dalam menggunakan simbol-simbol dan menyatakan bahwa perilaku manusia didasarkan pada makna simbolik yang muncul dalam suatu situasi tertentu. Setiap orang biasa menggunakan simbol untuk menghasilkan makna melalui proses negosiasi yang terus-menerus dan melancarkan kepentingan mereka. Makna dari suatu simbol bersifat dinamis dan bervariasi, tergantung pada kepentingan individu serta perkembangan dalam interaksi sosial. Setiap individu dianggap sebagai pelaku yang berperan aktif, menjadikan konsep diri sebagai hal yang krusial. Konsep diri ini berhubungan dengan emosi, nilai-nilai, keyakinan, kebiasaan, dan pertimbangan masa lalu dan masa depan, yang semuanya berkontribusi pada pengaruh individu dalam pengambilan peran. Inti dari interaksionisme simbolik terletak pada gagasan tentang identitas diri dan interaksi dengan masyarakat.

Menurut Ritzer (2004:289) terdapat beberapa ciri utama dari teori interaksionisme simbolik, yaitu: (1) manusia mempunyai kemampuan untuk berpikir, dan hal itulah yang dapat membedakannya dengan binatang; (2) kemampuan berpikir tersebut terbentuk lewat proses interaksi sosial; (3) pola-pola tindakan dan interaksi yang saling berkaitan dan membentuk kelompok masyarakat; (4) interaksi sosial manusia, mempelajari arti serta makna dari simbol-simbol yang akan meningkatkan kemampuan berpikirnya; (5) berdasarkan interpretasi dan situasi yang dihadapi oleh manusia, makna dan arti dari simbol-simbol akan mengalami perubahan. Blumer (dalam Syamsudin, 2016:129) menyatakan bahwa teori interaksionisme simbolik berpatokan pada tiga prinsip utama, yakni *meaning*, *language*, dan *thought*. *Meaning* (makna) dalam teori interaksionisme simbolik tidak secara alami melekat pada objek, melainkan terbentuk melalui interaksi sosial antarmanusia. Hal ini dikarenakan makna berada dalam konteks interaksi sosial di berbagai pranata. Makna dapat terbentuk dan mengalami perubahan melalui perubahan interpretasi yang telah dilakukan oleh manusia.

Language (bahasa) merupakan alat yang bersumber dari makna dan meluas melalui interaksi sosial antara satu dengan yang lain. Komunikasi antarmanusia dalam kehidupan sosial dapat terwujud jika yang melakukan komunikasi tersebut menggunakan bahasa yang sama. *Thought* (pemikiran) berkaitan langsung pada definisi yang telah diberikan terhadap simbol. Dasar pemikiran merupakan suatu proses mental yang mengubah makna, nama, dan simbol. Menurut Blumer (dalam Poloma, 1994:261), teori interaksionisme simbolik bergantung pada tiga premis, seperti: (1) manusia bertindak ke arah sesuatu atas dasar makna yang telah melekat pada sesuatu tersebut; (2) makna tersebut berkembang melalui interaksi antarmanusia dalam kehidupan sehari-hari; dan (3) makna-makna tersebut telah dipegang dan dijadikan tumpuan serta diinterpretasikan oleh seseorang ketika berhubungan dengan sesuatu yang dihadapinya. Menurut Blumer, pendekatan interaksi simbolik mengacu pada tiga premis utama, yaitu manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka, makna itu diperoleh berdasarkan hasil interaksi sosial yang dilakukan oleh orang

lain, dan makna-makna tersebut disempurnakan pada saat proses interaksi sosial berlangsung.

Teori interaksionisme simbolik juga fokus kepada dasar interaksi dan pola yang dinamis dari suatu hubungan sosial serta tindakan sosial. Teori interaksionisme simbolik mempunyai manfaat sebagai sarana untuk mempelajari suatu tingkah laku manusia, karena tingkah laku manusia bersifat maknawi atau terdapat sistem makna di balik tingkah laku manusia (Setiawati, 2011:102). Jika ingin menafsirkan makna tersebut maka dibutuhkan pendekatan yang jelas dalam teori interaksionisme simbolik tersebut. Blumer (dalam Ritzer, 2004:291) menjelaskan penerapan teori interaksionisme simbolik ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu interaksionisme nonsimbolik dan interaksionisme simbolik. Interaksionisme nonsimbolik tidak membutuhkan gagasan atau pemikiran, sedangkan interaksionisme simbolik membutuhkan gagasan atau pemikiran mental dan penerapannya.

2.2.6 Pelayanan Publik di PT Jasa Raharja

Pelayanan publik menurut Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:95) adalah hasil birokrasi publik yang kemudian diterima oleh masyarakat secara luas. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai sekumpulan aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik dan bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga negara pengguna. Kinerja suatu organisasi, perusahaan, atau pemerintah dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan publik yang disediakan. Kualitas layanan ini menjadi parameter penting karena dapat mempengaruhi banyak orang dan mempunyai dampak langsung yang dirasakan oleh masyarakat dari berbagai lapisan. Dengan demikian, pelayanan publik pada dasarnya merupakan hasil dari salah satu kegiatan lembaga birokrasi publik yang langsung diterima dan dirasakan oleh semua warga masyarakat yang menjadi penerima layanan. Hal ini memuat aspek personal aparatur pemerintah maupun aspek organisasional dari lembaga pemerintah itu sendiri, dengan tujuan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar warga negara.

Pada dasarnya setiap manusia atau warga negara tidak akan terlepas dari berbagai bentuk interaksi dengan lembaga birokrasi pemerintah. Masyarakat umum

mempunyai akses bebas ke layanan publik tanpa memandang status sosial atau jabatan apapun. Pelayanan publik digunakan sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus dijalankan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun pemerintah daerah. Menurut Maulidiah (2014:87) terdapat beberapa jenis layanan yang biasa diberikan untuk masyarakat, seperti: (1) pemberian jasa-jasa saja; (2) pelayanan publik yang berhubungan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja; dan (3) layanan ganda yang berhubungan dengan keduanya.

Penelitian pada ranah pelayanan publik merupakan suatu usaha untuk memahami dan mengetahui bagaimana interaksi komunikatif yang telah diberikan oleh suatu instansi atau lembaga pemerintahan saat memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Hal ini merupakan salah satu hal yang digunakan sebagai indikator keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Terdapat beberapa faktor penting dalam mewujudkan proses keberhasilan pelayanan publik, yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor pendapatan, faktor organisasi, faktor keterampilan petugas pelayanan, dan faktor sarana (Moenir, 1922:88). Dilihat dari pernyataan tersebut, kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik sangat bergantung terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah PT Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Jember. Fokus penelitian ini terletak pada interaksi komunikatif pelayanan publik antara *mobile service* dengan pemohon klaim di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

PT Jasa Raharja (Persero) atau yang biasa dikenal dengan Jasa Raharja didirikan pada tanggal 1 Januari tahun 1960. Jasa Raharja didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan melaksanakan Undang-Undang (UU) No. 33 dan 34 tahun 1964 tentang Asuransi Kecelakaan Penumpang Umum dan Lalu Lintas Jalan. Jenis santunan yang ditanggung oleh Jasa Raharja, yaitu: (1) cacat tetap; (2) perawatan; (3) meninggal dunia; (4) manfaat tambahan penggantian biaya P3K; (5) penggantian biaya penguburan yang tidak mempunyai ahli waris; dan (6) manfaat tambahan penggantian biaya ambulans. Besar santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja bermacam-macam, tergantung resiko yang dialami dan jenis

moda yang ditumpangi. Visi Jasa Raharja yaitu menjadi perusahaan terpercaya dalam memberikan perlindungan dasar terhadap risiko kecelakaan dengan pelayanan yang terbaik, sedangkan misinya yaitu menyediakan perlindungan dasar yang terintegrasi secara digital dan didukung human capital yang unggul guna menguatkan stakeholder engagement, "

Pada tahun 1993, PT Jasa Raharja mendirikan usaha yang dinamakan PT Asuransi Jasa Raharja Putera atau JRP-Insurance dalam waktu yang sangat singkat dan tumbuh menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan yang kuat dari pihak stakeholders dan pemegang saham terhadap Perseroan, maka JRP-Insurance berkomitmen secara berkelanjutan untuk mempertahankan kepercayaan tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Jasa Raharja sebagai afiliasi Indonesia *Financial Group* (IFG) menerapkan nilai-nilai utama yakni Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif (AKHLAK) sebagai identitas perekat budaya kerja. Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Kompeten berarti terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Harmonis berarti saling peduli dan menghargai perbedaan. Loyal merujuk pada komitmen dan mementingkan bangsa dan negara. Adaptif merujuk pada inovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Kolaboratif yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode merupakan cara yang harus diterapkan oleh peneliti dalam melakukan suatu penelitian. Metode penelitian digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan dan memahami makna dari fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, tindakan, dan motivasi, secara menyeluruh.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat etnografi, karena peneliti berusaha untuk mendeskripsikan pola-pola interaksi komunikatif dan makna atau tema budaya yang bersumber dari tuturan antara *mobile service* dengan pemohon klaim di PT Jasa Raharja Jember. Fokus penelitian ini berada pada sudut pandang etnografi. Etnografi menitikberatkan peneliti untuk menyelidiki budaya kelompok secara alamiah melalui pengamatan langsung (observasi) dan wawancara. Menurut Spradley (2006:65) terdapat beberapa tahapan penelitian etnografi, yaitu: (1) menetapkan seorang informan; (2) mewawancarai informan; (3) membuat catatan etnografis; (4) mengajukan pertanyaan deskriptif; (5) melakukan analisis wawancara etnografis; (6) membuat analisis domain; (7) mengajukan pertanyaan struktural; (8) membuat analisis taksonomi; (9) mengajukan pertanyaan kontras; (10) membuat analisis komponen; (11) menemukan tema-tema budaya; dan (12) menulis laporan etnografi.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya kegiatan penelitian yang dipilih peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dengan topik penelitian. Lokasi penelitian ini berada di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Terletak di Jalan Gajahmada No. 303, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur dengan kode pos 68131. Peneliti mulai mengumpulkan data sejak tanggal 28 November 2023 s.d. 20 Desember 2023. Peneliti menemukan tiga jenis pelayanan yang sering dilakukan yaitu santunan meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja, surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja, dan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS. Dalam

proses pengumpulan data, peneliti terjun langsung untuk mengamati dan terlibat pada proses pelayanan di Kantor Jasa Raharja. Peneliti juga merekam aktivitas interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim saat pelayanan berlangsung. Peneliti melakukan proses wawancara mendalam untuk memperkuat data yang telah dikumpulkan melalui observasi. Peneliti mengikuti jam kerja operasional dari PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember yaitu Senin s.d Jumat mulai pukul 07.30 WIB s.d. 16.30 WIB.

3.2 Informan

Informan merupakan seseorang yang dapat memberikan gambaran maupun informasi mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Webster's New Colliage Dictionary (dalam Spradley, 2006:39) informan adalah seorang pembicara asli yang berbicara dengan mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model imitasi dan sumber informasi. Etnografer meminta informan untuk mengutarakan informasi dalam bahasa dan dialeknya sendiri.

Menurut Spradley (1997:61) terdapat minimal lima persyaratan yang digunakan untuk menentukan informan yang baik, yaitu: (1) enkulturasi penuh, (2) keterlibatan langsung, (3) suasana budaya yang tidak dikenal, (4) waktu yang cukup, dan (5) nonanalitis. Menurut Afrizal (2015:139) informan terdiri atas dua jenis, yaitu informan pelaku dan informan pengamat. Informan pelaku merupakan informan yang terlibat langsung dengan objek penelitian, sedangkan informan pengamat atau yang biasa disebut dengan informan kunci (*key informan*) merupakan seseorang yang membagikan informasi terhadap suatu kejadian kepada peneliti. Pada penelitian ini, yang berperan sebagai informan kunci yaitu *mobile service*, sedangkan yang berperan sebagai informan pelaku yaitu pemohon klaim asuransi di Jasa Raharja. Jumlah informan dalam penelitian ini 19 informan, yaitu 1 *mobile service* dan 18 pemohon klaim.

3.3 Data dan Jenis Data

3.3.1 Data

Menurut Kusnadi (2019:161), data adalah informasi terseleksi yang diperoleh melalui teknik triangulasi sumber. Triangulasi merupakan suatu teknik

yang digunakan untuk memvalidasi data dengan membandingkan atau memeriksa dengan sumber data lain yang tidak termasuk dalam data asli, baik sebagai alat pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut (Moleong, 1994:178). Data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia tanpa upaya pengkualifikasiannya. Data tersebut terdiri dari pembicaraan-pembicaraan orang atau data lisan, tulisan, aktivitas, isyarat yang disampaikan orang dan ekspresi fisik seperti raut muka ketika marah, gembira atau sedih. Untuk mendapatkan keabsahan data, perlu dilakukan teknik triangulasi.

Data dalam penelitian itu yaitu teks percakapan dari hasil interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim di Jasa Raharja Cabang Jember, hasil wawancara, dan konteks yang melatarbelakangi percakapan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Jasa Raharja. Sebelum melakukan penelitian, peneliti memperoleh gambaran umum tentang proses pelayanan yang terjadi di Jasa Raharja dari *mobile service*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan tujuan mendapatkan data yang valid dengan menggunakan informan sebagai pihak yang dibandingkan. Peneliti melakukan perbandingan dan verifikasi data yang telah diperoleh dari proses interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim. Proses verifikasi data ini bermanfaat bagi peneliti dalam mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Berikut merupakan contoh data dalam penelitian ini. Berikut merupakan contoh data penelitian.

Konteks:

Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Abdul Asis, 53 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 09.52 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

- PK : (Datang, membuka pintu dan mengganggu kepala kepada MS. Kemudian menggeser kursi untuk diduduki)
 MS : Persyaratan yang kemarin sudah selesai? (Menanyakan sambil menyingkirkan berkas pengklaim sebelumnya)
 PK : Sudah, Mas. (menyerahkan berkas)

3.3.2 Jenis Data

Menurut Kusnadi (2019:161) data dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui proses wawancara dengan informan dan hasil dari pengamatan peneliti. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, foto, literatur, arsip, catatan harian dan sebagainya. Data tersebut dapat diperoleh dari pengamatan terlibat dan wawancara mendalam. Penelitian ini tidak menggunakan data sekunder

Data primer dalam penelitian ini berupa percakapan antara *mobile service* dan pemohon klaim serta dilengkapi dengan catatan komunikasi. Maksud dari data catatan komunikasi yaitu catatan hal-hal yang tidak dapat dijangkau oleh alat rekam pada saat *mobile service* melakukan pelayanan kepada pemohon klaim. Peneliti mencatat isi percakapan dan konteks-konteks yang melatarbelakangi selama observasi dilakukan. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mentranskrip data dan menganalisis data.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan berdasarkan tiga tahapan, yaitu pengamatan terlibat, wawancara mendalam dan penelusuran dokumen. Berikut penjelasan dari metode pengumpulan data.

3.4.1 Pengamatan Terlibat

Pengamatan terlibat adalah suatu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengikuti kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati (Kusnadi, 2019:163). Di dalam tahap ini, peneliti melakukan pengamatan dengan cara berperan langsung sebagai informan atau anggota masyarakat yang sedang diteliti. Tujuan dari pengamatan terlibat yaitu untuk mendapatkan data yang valid. Data yang diperoleh melalui pengamatan terlibat sudah dijamin kebenarannya, karena peneliti secara langsung melihat peristiwa yang sedang diamati dan terjun langsung dalam lokasi yang diteliti. Peneliti dapat mendengar, melihat, dan merasakan semua kejadian di lapangan.

Pada penelitian ini, peneliti mengamati interaksi komunikatif yang terjadi antara *mobile service* dan pemohon klaim dengan melakukan observasi partisipasi pasif. Artinya, peneliti datang ke lokasi penelitian, namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan interaksi komunikatif tersebut. Pada tahap ini, peneliti mengamati semua kegiatan yang dilakukan oleh *mobile service* dan pemohon klaim dalam proses pelayanan mulai dari bahasa, perbuatan, sistem komunikasi, intonasi, dan sebagainya ketika interaksi berlangsung. Hal tersebut bertujuan sebagai suatu tahap awal penelitian dalam memahami suatu konteks sosial budaya yang sedang terjadi. Peneliti juga memanfaatkan perangkat berupa handphone sebagai alat perekam komunikasi yang ditempatkan di meja *mobile service* untuk mengambil gambar dan mencatat interaksi yang dilakukan oleh *mobile service* dan pemohon klaim. Saat proses pelayanan klaim asuransi berlangsung, peneliti berada di dalam loket layanan sehingga dapat dengan mudah dan jelas mengumpulkan data serta mengamati interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim. Hasil dari pengamatan terlibat ini berupa data atau catatan informasi, rekaman percakapan antara *mobile service* dengan pemohon klaim, foto-foto pada saat aktivitas pelayanan berlangsung, serta makna-makna yang melekat pada kegiatan tersebut.

3.4.2 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan untuk mendalami beberapa informasi yang dipandang penting oleh peneliti dan informasi ini diperoleh ketika peneliti melakukan wawancara biasa (Kusnadi, 2019:162). Dalam studi etnografi komunikasi, wawancara mendalam lebih dikenal dengan sebutan wawancara etnografis. Wawancara etnografis merupakan jenis peristiwa percakapan (speech event) yang khusus (Spradley, 2006:79). Tujuan dari wawancara mendalam yaitu untuk menggali informasi secara menyeluruh dan mendalam dari informan.

Pada awal penelitian, peneliti melakukan pendekatan kepada *mobile service* untuk mengetahui lebih jelas tentang gambaran pada proses pelayanan antara *mobile service* dan pemohon klaim. Peneliti menyiapkan pedoman wawancara untuk *mobile service* namun, saat berada di lokasi penelitian, peneliti mengubah

beberapa pertanyaan agar tidak timbul rasa canggung antara peneliti dan informan dalam pencarian data. Pelaksanaan wawancara disesuaikan dengan kondisi lapangan. Pada proses wawancara tersebut, peneliti meminta waktu 5-10 menit untuk melakukan wawancara dengan *mobile service* ketika pemohon klaim tidak ada.

3.4.3 Penelusuran Dokumen

Menurut Moleong (1994), dokumen dalam konteks penelitian digunakan sebagai sumber data sekunder karena sering digunakan untuk menguji, menafsirkan, dan meramalkan hasil penelitian. Kusnadi (2021:32) menyatakan bahwa metode pencarian dokumen adalah cara untuk mencari dan menemukan dokumen (arsip) yang mendukung pengumpulan data primer. Metode ini digunakan untuk mengakses data sekunder yang diperlukan dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif. Jenis dokumen yang dapat diakses melalui metode ini mencakup berbagai macam, seperti catatan pelayanan atau laporan historis yang tersedia dalam arsip atau rekaman dokumen. Namun, dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah dokumen tentang surat karena berhubungan dengan proses pelayanan.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data dilakukan berdasarkan empat tahapan, yaitu analisis domain, taksonomi, komponensial dan tema budaya. Berikut penjelasan dari metode analisis data.

3.5.1 Analisis Domain

Menurut Kusnadi (2019:33-44) analisis domain merupakan analisis yang ditujukan untuk mengidentifikasi dan mencatat semua jenis interaksi komunikatif yang terdapat pada suatu domain yang nantinya akan menjadi objek penelitian. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Afrizal (2017:181) yang berpendapat bahwa analisis domain merupakan analisis yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran umum mengenai realitas budaya. Maksudnya, dalam penelitian ini semua informasi yang diperoleh belum mendalam, namun telah menemukan domain-domain dari situasi sosial yang diteliti. Analisis domain

bertujuan mendapatkan ragam interaksi komunikatif yang terjadi di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Peneliti menemukan domain-domain interaksi komunikatif yang diuraikan sebagai berikut.

- 1) Interaksi komunikatif antara kepala perwakilan dengan seluruh pegawai;
- 2) Interaksi komunikatif antara kepala perwakilan dengan wakil kepala perwakilan;
- 3) Interaksi komunikatif antarpegawai;
- 4) Interaksi komunikatif antara kasir dengan pemohon klaim;
- 5) Interaksi komunikatif antara *mobile service* dengan pemohon klaim;
- 6) Interaksi komunikatif antara bidang pelayanan dengan pemohon klaim;
- 7) Interaksi komunikatif antara *security* dengan pemohon klaim.

Berdasarkan domain-domain yang telah ditemukan, peneliti menetapkan satu domain yang menjadi fokus penelitian dan akan diteliti lebih lanjut, yaitu interaksi komunikatif antara *mobile service* dengan pemohon klaim dalam pengajuan asuransi. Penetapan domain tersebut yang akan menjadi tumpuan untuk penelitian selanjutnya. Peneliti memilih domain tersebut karena interaksi dari *mobile service* dengan pemohon klaim menjadi bagian utama dalam pelayanan yang terjadi di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

3.5.2 Analisis Taksonomi

Menurut Spradley (1997:185), analisis taksonomi adalah suatu analisis terhadap keseluruhan data yang telah terkumpul berdasarkan domain-domain yang sebelumnya telah ditetapkan. Tujuan dari analisis taksonomi yaitu menambah dan mengetahui lebih rinci tentang struktur internal subdomain yang telah ditetapkan. Setelah objek penelitian ditetapkan, tahap selanjutnya yakni peneliti melakukan analisis struktural. Pada penelitian ini, domain yang dipilih oleh peneliti berdasarkan interaksi komunikatif, yaitu antara *mobile service* dengan pemohon klaim. Analisis taksonomi dilakukan untuk menemukan aspek-aspek interaksi komunikatif antara *mobile service* dengan pemohon klaim. Peneliti menggunakan satu kategori berdasarkan subdomain yang dipilih, kemudian subdomain tersebut dijabarkan lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya.

Setelah struktur internalnya ditelusuri, peneliti menemukan lima jenis pelayanan/santunan yang biasa dilakukan di Jasa Raharja, seperti pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris, pelayanan santunan perawatan (maksimal), pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, pelayanan santunan penggantian biaya penguburan, pelayanan santunan cacat tetap, dan pelayanan persyaratan klaim santunan kecelakaan. Keenam pelayanan tersebut menjadi subdomain yang selanjutnya peneliti menetapkan interaksi komunikatif pelayanan *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja, pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh BPJS, dan pelayanan santunan meninggal dunia oleh ahli waris. Alasan pemilihan pelayanan tersebut karena proses interaksi komunikatif sering terjadi antara *mobile service* dan pemohon klaim di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

3.5.3 Analisis Komponensial

Menurut Spradley (Spradley, 1997:231), analisis komponensial adalah langkah selanjutnya setelah melakukan analisis taksonomi. Melalui analisis komponensial akan ditemukan berbagai perbedaan dari sejumlah rangkaian kontras. Tujuan dari analisis komponensial yaitu untuk mencari ciri spesifik yang terjadi pada setiap struktur internal dengan cara mengkontraskan antarunsur. Peneliti menemukan unsur-unsur pembeda di antara ketiga jenis pelayanan tersebut.

Pertama, pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang paling sering dilakukan atau paling banyak pemohon klaim setiap harinya. Banyaknya pemohon klaim pada pelayanan ini karena pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan santunan dari Jasa Raharja bagi korban kecelakaan yang telah dirujuk dari puskesmas maupun rumah sakit. Surat jaminan lanjutan ini terbagi menjadi dua, yaitu surat jaminan lanjutan yang dijamin oleh Jasa Raharja dan surat jaminan lanjutan yang dijamin oleh BPJS. Penetapan surat jaminan lanjutan yang dijamin oleh Jasa Raharja dikarenakan korban atau pemohon klaim tidak mempunyai BPJS, dan sebaliknya. Jika pemohon klaim mempunyai BPJS maka santunan yang diberikan berasal dari BPJS dan Jasa

Raharja. Proses pelayanan tersebut lebih terstruktur, solutif dan penyelesaiannya sedikit lama karena *mobile service* harus mendalami kronologi korban kecelakaan tersebut.

Kedua, pelayanan santunan meninggal dunia oleh ahli waris. Proses pelayanan ini terbilang cepat jika ahli waris dan syarat-syarat yang sebelumnya diminta oleh *mobile service* lengkap. Namun, jika syarat-syarat yang telah diminta sebelumnya masih kurang dan ahli waris diwakilkan oleh keluarga yang lain, proses pencairan dana santunan akan lebih lama dan kemungkinan terbesar dana santunan tidak dapat dicairkan karena takut diserahkan pada pihak yang tidak bertanggung jawab. Jasa Raharja sangat teliti dan berhati-hati dalam pemberian dana santunan agar tidak terkecoh oleh pemohon klaim.

Interaksi komunikatif yang terjadi antara *mobile service* dengan pemohon klaim terdiri dari beberapa segmen yang tercakup dalam substansi komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Variasi segmen tersebut berdasarkan urutan interaksi. Segmen materi diawali dengan *greeting* pembuka, konfirmasi permasalahan atau tujuan, pemberian informasi terkait permasalahan, pemeriksaan berkas, konfirmasi kecocokan berkas, kesepakatan akhir terkait permasalahan dan *greeting* penutup.

3.5.4 Analisis Tema Budaya

Menurut Opler (dalam Kusnadi, 2021:37), tema budaya adalah suatu pernyataan atau proposisi, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan mengendalikan perilaku atau mendorong tindakan. Tema ini bisa diterima secara implisit atau didukung secara eksplisit dalam suatu masyarakat. Tema budaya muncul dari pola interaksi makna yang terbentuk dan menjadi sebuah gambaran/deskripsi. Analisis tema budaya bertujuan untuk mengungkapkan nilai-nilai dan norma-norma budaya yang menjadi dasar dalam interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim di Jasa Raharja. Agar dapat merumuskan tema budaya dalam interaksi komunikatif, peneliti perlu memahami dengan baik interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim. Hal ini melibatkan pemahaman terhadap rekaman teks dan konteks percakapan, pemahaman pola-pola komunikasi yang muncul selama interaksi, serta penafsiran

makna yang terkandung dalam percakapan. Interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan permohonan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan dan permohonan santunan meninggal dunia oleh ahli waris. Tema budaya inilah yang menjadi dasar bagi berlangsungnya interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi dan melakukan pelayanan kepada korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas terutama di jalan raya. Perusahaan ini mempunyai peran penting dalam upaya meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui penyediaan pelayanan asuransi untuk situasi kecelakaan tertentu. Terdapat beberapa pelayanan yang dilakukan di Jasa Raharja, seperti santunan meninggal dunia kepada ahli waris, pelayanan santunan perawatan (maksimal), pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, pelayanan santunan penggantian biaya penguburan, pelayanan santunan cacat tetap, dan pelayanan persyaratan klaim santunan kecelakaan. Pelayanan yang terjadi di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember dilakukan setiap hari Senin sampai dengan Jum'at mulai pukul 07.30 – 16.30 WIB. Penelitian ini berfokus pada pola-pola komunikasi antara *mobile service* dan pemohon klaim serta menemukan tema budaya yang mendasari interaksi tersebut. Jenis pelayanan yang diberikan kepada pemohon klaim bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan. Fokus dari penelitian ini, yaitu: (1) pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris, (2) pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja, dan (3) pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin BPJS. Proses pelayanan yang terjadi antara *mobile service* dan pemohon klaim berlangsung secara sistematis dan komunikatif. Berikut merupakan deskripsi dari pola-pola interaksi komunikasi antara *mobile service* dan pemohon klaim di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember.

4.1 Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti memperoleh data yang kemudian diidentifikasi sebagai bahan untuk menganalisis data. Interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja merupakan interaksi

yang paling banyak dilakukan di Jasa Raharja. Selain surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris juga sering dilakukan di Jasa Raharja. Dalam hal ini, *mobile service* bertanggung jawab untuk membantu dan mengarahkan pemohon klaim dalam menyiapkan berkas-berkas pengajuan santunan, serta memberikan pemahaman kepada pemohon klaim terkait santunan yang akan diberikan oleh Jasa Raharja. Adapun berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi pemohon klaim, yaitu surat keterangan kecelakaan lalu lintas, KTP, KK, nomor rekening, mengisi formulir pengajuan santunan meninggal dunia, akte/ijazah, dan surat nikah. Pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris yang dijamin Jasa Raharja dimulai ketika pemohon klaim sampai di Kantor Jasa Raharja dan disambut oleh *security*. Setelah *security* mengetahui keperluan pemohon klaim, *security* mengarahkan pemohon klaim kepada *mobile service*. Berikut merupakan data interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja.

Data A.1 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Abdul Asis, 53 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 09.52 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Datang, membuka pintu dan mengangguk kepala kepada MS. Kemudian menggeser kursi untuk diduduki].
2. MS : Persyaratan yang kemarin sudah selesai? (Menanyakan sambil menyingkirkan berkas pengklaim sebelumnya).
3. PK : Sudah, Mas. (Menyerahkan berkas).
4. MS : (Memeriksa kelengkapan berkas).
5. MS : Kok nggak diterusin, Pak? Di sininya aja! (Menunjuk ke lembar berkas yang kosong).
6. PK : (Mengangguk).
7. MS : Pak Abdul Asis, ya?
8. PK : Iya. (Mengangguk).

9. MS : KTP-nya dibawa, Pak Abdul Asis?
10. PK : Dibawa (Menyerahkan KTP).
11. MS : Abdul Asis, minta tolong tanda tangan dulu! (Menunjuk ke tempat tanda tangan pada berkas).
12. PK : Di sini? (Mengangguk sambil menunjuk arah tanda tangan pada berkas).
13. MS : Iya, di sini!
14. PK : (Menyerahkan berkas).
15. MS : Dah. (Mengambil berkas).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS disertai dengan gerakan berupa anggukan kepala dan menggeser kursi untuk diduduki (TK-1), kemudian MS menyambut dengan senyuman dan menyampaikan tuturan ilokusi direktif kepada PK dengan menggunakan bahasa Indonesia (TK-2). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari *security*. Pada (TK-3), PK merespons tuturan MS dengan tuturan ilokusi representatif bahasa Indonesia. Pada (TK-4), MS merespons tuturan PK dengan gerakan berupa memeriksa berkas yang sebelumnya telah diberikan oleh PK. Berkas tersebut diberikan oleh pihak kepolisian untuk syarat pengajuan klaim santunan pada Jasa Raharja.

Pada (TK-5), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dilengkapi gerakan berupa menunjuk ke berkas yang seharusnya ditandatangani oleh pihak kepolisian. Pada (TK-6), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-7), MS menyampaikan tuturan direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan menanyakan siapa nama korban yang akan diajukan santunan. Pada (TK-8), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa anggukan yang berarti benar. Pada (TK-9), PK menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan menanyakan salah satu syarat yang harus dilengkapi untuk mengajukan santunan yaitu KTP. Pada (TK-10), PK merespons tuturan PK dengan bahasa Indonesia dan mengatakan jika PK membawa. Pada (TK-11), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dan gerakan berupa perintah kepada PK

untuk menandatangani dan pada berkas yang telah dibuatkan oleh PK. Pada (TK-12), PK merespons tuturan MS dengan ilokusi direktif bahasa Indonesia lengkap dengan gerakan berupa anggukan dan tangan yang menunjuk ke arah berkas yang harus ditandatangani. Pada (TK-13), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-14), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa penyerahan berkas kepada PK. Pada (TK-15), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan memberikan respons dengan gerakan berupa pengambilan berkas yang telah ditandatangani oleh PK. Setelah MS menerima surat keterangan kecelakaan dari PK, MS mencocokkan data yang tertera pada surat tersebut dengan data korban kecelakaan di komputer.

{lanjutan data A.1}

16. MS : Nggih [ŋgIh] 'iya', Pak Abdul Asis, ya? Sebagai anaknya dari almarhum ibu Misadi, ya?
17. PK : Iya. (Mengangguk).
18. MS : Misadi, Misati, ya Pak ya?
19. PK : Iya (Mengangguk).
20. MS : Anak ke?
21. PK : Tiga.
22. MS : Tiga, ya, Pak, ya?
23. PK : Iya (Mengangguk).
24. MS : Kemarin saya sudah ke rumah, saya kasih persyaratan. Persyaratannya sudah dilengkapi, sudah bisa proses dana santunannya dan ini bisa kita serahkan. Untuk dana santunan meninggalnya almarhum Ibu kepada njenengan sebagai perwakilan dari anak-anaknya yang sudah menerima kuasa, Nggih?
25. PK : Nggih. (Mengangguk)
26. MS : Jadi, dana santunannya senilai lima puluh juta, sudah kita transfer ke rekeningnya pak Abdul Asis yang kita buat baru, nggih?
27. PK : Iya (Mengangguk)
28. MS : Rekeningnya ini sudah jadi atas nama Pak Abdul Asis, nggih?
29. PK : (Mengangguk).
30. MS : Ini juga sdah dapet ATM. (Menyodorkan ATM). Nanti bisa dicek ke ATM, atau njenengan bisa langsung ke bank mandiri fterdekat, di rumah atau di mana aja boleh, ya?
31. PK : Iya. (Mengangguk).
32. MS : Nanti bisa dicek untuk rekeningnya termasuk dana santunan senilai lima puluh juta, utuh. Gak ada potongan, gak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, nggih? [ŋgIh] 'iya'
33. PK : (Mengangguk).

34. MS : Kalo ada yang mengatasnamakan saya, mengatasnamakan Jasa Raharja minta uang pengurusan untuk Jasa Raharjanya gausah dikasih, ya? Pokoknya kalo ada yang minta uang mengatasnamakan saya gausah dikasih. Laporkan ke saya, ya?
35. PK : Iya. (Mengangguk).
36. MS : Gitu, ya?
37. PK : (Mengangguk).

Pada (TK-16), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia dengan mempertanyakan ahli waris dari korban yang mengajukan santunan. Pada (TK-17), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan bahasa Indonesia dan gerakan berupa anggukan yang berarti benar ahli waris dari korban yang mengajukan klaim. Pada (TK-18), menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia untuk memastikan nama dari korban yang mengajukan klaim. Pada (TK-19), PK merespons tuturan MS dengan bahasa Indonesia dan memberikan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-20), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-21), PK menyampaikan tuturan ilokusi menggunakan demngan bahasa Indonesia dengan memeritahukan bahwa MS anak ketiga korban yang mengajukan klaim.

Pada (TK-22), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-23), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti benar. Pada (TK-24), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama dengan memberitahukan bahwa PK merupakan ahli waris yang sah dan dapat menerima santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Pada (TK-25), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Jawa Krama dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti memahami tuturan yang diberikan oleh MS. Pada (TK-26), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan memberitahukan jika dana santunan yang akan diterima oleh PK sebesar lima puluh juta dan sudah ditransfer ke rekening dari Jasa Raharja. Pada (TK-27), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti mengerti. Pada (TK-28), MS menyampaikan tuturan

ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-29), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti mengerti dengan apa yang telah disampaikan oleh MS. Pada (TK-30), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan bahwa PK akan mendapatkan kartu ATM dari Jasa Raharja. Pada (TK-31), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti memahami maksud dari MS. Pada (TK-32), MS menyampaikan tuturan respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama dengan memberitahukan bahwa dana santunan yang telah diberikan oleh Jasa Raharja tidak ada pungutan biaya apa pun. MS juga menyampaikan jumlah dana santunan yang diperoleh PK dalam pengajuan.

Pada (TK-33), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-34), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan memberitahukan jika ada pihak lain yang mengatasnamakan MS atau Jasa Raharja jangan dipercaya. Pada (TK-35), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-36), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-37), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti memahami apa yang disampaikan oleh MS. Pada data tersebut, MS berupaya memberi arahan supaya PK tidak tertipu dengan adanya pihak ketiga yang biasanya mengatasnamakan Jasa Raharja dan meminta sejumlah dana.

{lanjutan data A.1}

38. MS : Ini sudah selesai, nanti bisa dicek ke ATM-nya. Ini ATM-nya, ini buku rekeningnya. Untuk ATM-nya untuk password pertamanya ini, ya? (Menunjuk ke arah buku rekening).
39. PK : Iya.
40. MS : Jadi, njenengan [njənəŋan] ‘Anda’ kalo mau masuk ke ATM masukin ini passwordnya yang pertama ini! (Menunjuk ke arah buku rekening)
41. PK : Iya.
42. MS : Nanti kalo ini njenengan mau rubah, silakan. Yang jelas ATM password pertamanya ini, nggih? Atau kalo njenengan mau ke langsung ke banknya yang di unit, yang deket rumah di Silo ada nggak mandiri?
43. PK : Nggak ada, Kalisat itu, Pak.
44. MS : Nggak ada? Kalisat adanya?

45. PK : Iya.
46. MS : Di mana aja pokoknya, ya? Mandiri, ya?
47. PK : Iya.
48. MS : Nanti bisa diambil uangnya lewat situ, tapi kalo mau ke ATM, ini pinnya, nggih? [ŋgIh] ‘ya?’ Kalo mau dirubah, silakan, atau tetep pake ini juga nggak papa, nggih?
49. PK : (Mengangguk).
50. MS : Ada yang ditanyakan?
51. PK : Nggak ada.
52. MS : Cukup?
53. PK : Cukup.
54. MS : Nggak ada, sudah cukup? Nggih, sudah selesai, ini saya serahkan. Cuman saya mau minta tolong bukti ini saya sudah serahkan saya foto njenengan [ŋjənəŋan] ‘Anda’, ya? Sambil dibawa ini, Pak, ya? (Menyodorkan buku rekening dan kartu ATM).
55. PK : (Mengambil buku rekening).
56. MS : ATM-nya, Pak. (Menyodorkan kartu ATM).
57. MS : Sudah? (MS memfoto PK).
58. PK : (Mengangguk).
59. MS : Oke, sudah selesai, Pak. Berkasnya juga sudah lengkap, sudah bisa ditinggal. Uangnya juga sudah bisa digunakan, yang penting itu tadi pesennya saya, ya? Kalo minta uang untuk saya nggak usah dikasih, nggih? Silakan, ada yang ditanyakan? Sudah cukup? Nggih pun [ŋgIh] [pUn] ‘iya sudah’, monggo sudah bisa ditinggal, nggih [ŋgIh] ‘ya’.
60. PK : Sudah, ayo dek?
61. MS : Monggo.
62. PK : Makasih. (Berdiri dan meninggalkan loket).
63. MS : Sami-sami ‘sama-sama’.

Pada (TK-38), MS memberikan tuturan ilokusi direktif dengan memberitahukan *password* untuk ATM yang sebelumnya sudah diberikan oleh MS. Pada (TK-39), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-40), MS memberikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama dengan memberitahukan *password* untuk PK. Pada (TK-41), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-42), MS memberikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama kepada PK. Pada (TK-43), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan memberitahukan bahwa tidak ada ATM di

dekat rumah PK. Pada (TK-44), MS memberikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-45), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-46), MS memberikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dan memberitahukan bahwa dana santunannya dapat diambil di ATM mana saja. Pada (TK-47), MS merespons tuturan PK dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-48), MS memberikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-49), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-50), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Pada (TK-51), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-52), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-53), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-54), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama dengan memberitahukan bahwa MS memerlukan foto dari PK untuk melengkapi syarat pengajuan klaim. Pada (TK-55), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa mengambil buku rekening yang diberikan oleh MS. Pada (TK-56), MS memberikan tuturan ilokusi respresentatif dan gerakan berupa penyerahan ATM keada PK. Pada (TK-57), MS memberikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa gerakan memfoto PK.

Pada (TK-58), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-59), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-60), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-61), MS merespons tuturan PK menggunakan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-62), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berdiri dan meninggalkan loket. Pada (TK-63), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa Krama. Pada data tersebut, MS memberi arahan

mengenai penarikan dana santunan di ATM dan meminta foto PK sebagai salah satu syarat yang harus dilengkapi untuk pengajuan santunan.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja



Bagan 4.1 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Pada bagan di atas terdapat tujuh variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari *security*. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. Segmen

materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berhubungan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Struktur materi ketiga yaitu informasi pengisian data pemohon klaim. Pengisian data penting dilakukan untuk melengkapi persyaratan pengajuan klaim. Segmen materi keempat yaitu informasi penerimaan santunan kepada pemohon klaim. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan dan mengingatkan PK untuk waspada terhadap pihak ketiga yang mungkin mengatasnamakan Jasa Raharja untuk meminta dana. Segmen materi kelima yaitu penyerahan buku rekening dan ATM kepada pemohon klaim. Santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja ditransfer pada ATM yang sebelumnya telah dibuatkan oleh Jasa Raharja. MS juga memberi arahan berupa cara penarikan dana santunan kepada PK.

Segmen materi keenam yaitu foto pemohon klaim. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi bukti yang harus dilengkapi sebagai salah satu syarat pengajuan klaim. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. PK mengakhiri interaksi dengan mengucapkan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket. Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu

bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Hal tersebut dapat terjadi karena MS dan PK berlatar belakang budaya Masyarakat Jawa, sedangkan fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Data A.2 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Sukip Priyanto, 46 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 11.21 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : (Mengangguk).
3. PK : Permissi (Mengangguk dan tersenyum)
4. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak.
5. MS : Sebentar, ya, Pak. (Meninggalkan loket dan menghampiri PK sebelumnya).
6. PK : Iya. (Mengangguk).
7. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak. Persyaratannya yang kemarin dibawa semua?
8. PK : Iya. (Dengan suara kecil kemudian menyerahkan berkas)
9. MS : Laporan polisi, surat kematian, keterangan ahli waris, terus ini. Kapan ke lakanya, Pak? Barusan?
10. PK : Lakanya di- (Terpotong)
11. MS : Di nggak, di Kantor polisinya kapan? Barusan?
12. PK : Barusan. (Mengangguk)
13. MS : Barusan, ya.
14. MS : Pak Sukip bawa KTP?
15. PK : Iya, bawa. (Menyerahkan KTP)
16. MS : Sukip Priyanto, Pak tanda tangan dulu, sebelah sini. (Menunjukkan letak tanda tangan)
17. PK : Iya. (Menandatangani berkas).

Terlihat pada data di atas, PK melakukan gerakan berupa membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki (TK-1). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Pada (TK-2), MS merespons dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-3), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif berupa bahasa Indonesia dan ekspresif berupa senyuman. Pada (TK-4), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-5), MS menyampaikan tuturan respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan noverbal dengan menghampiri PK sebelumnya. Pada (TK-6), PK memberikan tuturan ilokusi respresentatif dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-7), MS memberikan tuturan dengan menggunakan bahasa Jawa Krama dan bahas Indonesia. Pada (TK-8), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia.

Pada (TK-9), MS menyampaikan tuturan menggunakan bahasa Indonesia dengan menanyakan kelengkapan berkas untuk pengajuan klaim. Pada (TK-10), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-11), MS merespons tuturan PK dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-12), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-13), MS merespons tuturan PK dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-14), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif engan mempertanyakan salah satu syarat untuk pengajuan klaim. Pada (TK-15), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan gerakan berupa penyerahan KTP. Pada (TK-16), MS merespons tuturan PK menggunakan bahasa Indonesia dan melakukan gerakan berupa menunjuk ke arah berkas yang harus ditandatangani. Pada (TK-17), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada data tersebut, PK menyerahkan berkas yang sebelumnya diberikan oleh pihak kepolisian sebagai salah satu syarat pengajuan santunan kepada Jasa Raharja.

{lanjutan data A.2}

18. MS : Pak Sukip Priyanto, nggih?
19. PK : Iya (Mengangguk)

20. MS : Nggih [nglh] 'ya', Pak Sukip. Jadi, ini saya jelaskan musibah kecelakaan yang dialami oleh putra bapak, nggih?
21. PK : (Mengangguk).
22. MS : Akyan Sabita, nggih?
23. PK : (Mengangguk).
24. MS : Eh.. bapak sebagai orang tuanya menjadi ahli waris yang sah dan berhak mendapatkan santunan untuk dana meninggalnya senilai lima puluh juta, yang mana uangnya sudah ditransfer ke rekening bapak yang saya buat baru. Ini sudah jadi rekeningnya, dan sudah ada isi uangnya senilai lima puluh juta, nggih pak nggih?
25. PK : (Mengangguk).
26. MS : Jadi, dana santunan meninggalnya senilai lima puluh juta sudah kami transfer ke rekening ini utuh. Nggak ada potongan, nggak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, nggih?
27. PK : (Mengangguk).
28. MS : Jadi, kalo semisal ada yang mengatasnamakan saya, mengatasnamakan Jasa Raharja, minta uang pengurusan atau mau minta imbalan atau apapun itu, jangan pernah mau memberi, nggih?
29. PK : Nggih [nglh] 'ya'. (Mengangguk).
30. MS : Bisa ditelpon saya, laporkan saya, ya? Saya pastikan itu bukan bagian dari orang Jasa Raharja, ya? Ya semgoa, semoga aja ndak ada, nggih? Gitu nggih? [nglh] 'ya'
31. PK : Iya. (Mengangguk).
- {lanjutan data A.2}
32. MS : Ini sudah selesai, Pak. Ee.. uangnya bisa digunakan, ini buku rekeningnya kemudian ini juga dapet ATM. Ini mandiri pak ya rekeningnya, ya?
33. PK : (Mengangguk).
34. MS : Di Tanggul kan ada, ya? Mandiri, ya?
35. PK : Iya, ada.
36. MS : Ini ATM-nya, ya? Ini rekeningnya ini ATM-nya. Pinnya untuk pertama ATM-nya ini, ya? (Menunjuk ke arah pin ATM di buku rekening).
37. PK : (Mengangguk).
38. MS : Ini pin pertama, ya? Nanti kalo mau dirubah silakan. Ya? Yang penting kalo mau masuk pertama ini dulu yang dipake, nggih? [nglh] 'ya' Ini sudah selesai, sudah bisa ditinggal, uangnya juga sudah bisa digunakan, *nggih?* [nglh] 'ya' Ada yang ditanyakan?
39. PK : Cukup, Mas.
40. MS : Cukup? Ini sudah selesai, monggo diterima rekening sama ATM-nya. Cuman sebagai bukti saya, saya mintak tolong ini diterima, Pak. Saya sambal dokumentasi, Pak, *nggih?* [nglh] 'ya'.

41. PK : (Mengangguk).
 42. MS : Monggo dipegang ini aja, Pak. (Mengarahkan ke PK). Amit, nahh. Ngoten mawon [ŋotən] [mawon] ‘beginu, ya?’, amit nggih [ŋgIh] ‘ya’, Pak (Mengambil foto PK).

Pada (TK-18), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bahasa Indonesia. Pada (TK-19), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-20), MS merespons tuturan PK dengan menggunakan bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia. Pada (TK-21), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-22), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menanyakan nama korban. Pada (TK-23), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-24), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan dan menjelaskan mengenai dana yang diperoleh dan ahli waris yang berhak menerima dana tersebut.

Pada (TK-25), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-26), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan memberitahukan bahwa dana santunan yang diberi oleh Jasa Raharja telah masuk pada rekening yang sebelumnya telah dibuatkan oleh Jasa Raharja. Pada (TK-27), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-28), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan jika ada pihak lain yang mengatasnamakan Jasa Raharja sebaiknya jangan dipercaya. Pada (TK-29), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Jawa Krama dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti mengerti. Pada (TK-30), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa. Pada (TK-31), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Jawa dan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-32 sampai dengan TK-39), interaksi tersebut membahas mengenai ATM yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja dan memberitahukan *password* untuk ATM tersebut. Pada (TK-40), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia dengan meminta foto kepada ahli waris yang menerima santunan sebagai bukti salah satu syarat pengajuan klaim. Pada (TK-41), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa

anggukan kepala. Pada (TK-42), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan gerakan berupa pengambilan foto pada pemohon klaim. Pada data tersebut, MS memberitahukan bahwa PK berhak menerima santunan sebesar lima puluh juta karena PK merupakan ahli waris yang sah dari korban kecelakaan tersebut.

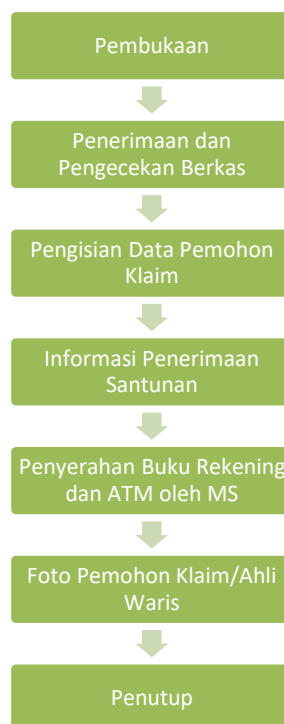
{lanjutan data A.2}

43. MS : Pak Sukip, Sukip Priyanto (Menetik di telepon). Nomor telepon berapa, Pak?
44. PK : Kosong delapan lima.
45. MS : Kosong delapan lima.
46. PK : Dua tiga tiga.
47. MS : Dua tiga tiga.
48. PK : Sembilan tujuh delapan.
49. MS : Sembilan tujuh delapan.
50. PK : Lima satu empat.
51. MS : Lima satu empat.
52. MS : Iya, sudah. Ini bisa ditinggal, sudah selesai. Cuman, pesennya saya yang tadi, ya? Diingat, ya kalo ada apa-apa telfon saya, nggih? [ŋgIh] 'ya'.
53. PK : (Mengangguk).
54. MS : Terus nanti ada orang bank mandiri yang telpon atau mau video kol diterima aja. Mereka cuma memastikan apa benar rekeningnya sudah diberikan, dipegang bapak. Nggih? [ŋgIh] 'ya?'
55. PK : Iya.
56. MS : He eh. Nanti ada telpon dari mandiri ke nomor yang sudah saya sampaikan yang sudah sampeyan sampaikan tadi, ya?
57. PK : Iya.
58. MS : Nggih? [ŋgIh] 'ya?' Sudah selesai, bisa ditinggal.
59. PK : Makasih, Mas.
60. MS : Sama-sama, Pak. Monggo, nggih. [ŋgIh] 'ya'.
61. PK : Assalamu'alaikum. (Berdiri dan meninggalkan loket).
62. MS : Wa'alaikumsalam (Mengangguk dan tersenyum).

Pada (TK-43), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan gerakan berupa menetik pada *handphone* miliknya. Pada (TK-44 sampai dengan TK-51), interaksi membahas mengenai nomor telepon PK yang diminta oleh MS sebagai salah satu syarat pengajuan klaim. Pada (TK-52), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-53), PK merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-54), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan jika ada pihak selain Jasa Raharja yang menghubungi pemohon

klaim sebaiknya jangan ditanggapi. Pada (TK-55), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-56), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif berupa arahan kepada PK. Pada (TK-57), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-58), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Pada (TK-59), PK merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-60), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-61), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan gerakan berdiri dan meninggalkan loket untuk pamit. Pada (TK-62), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan ekspresif berupa senyuman.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja



Bagan 4.2 Data 2 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Pada bagan tersebut terdapat tujuh variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu

sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berhubungan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap.

Dalam segmen ini, MS memberi beberapa pertanyaan mengenai kronologi kecelakaan. Setelah itu, MS mencocokkan penjelasan PK dengan surat kecelakaan yang dibuatkan oleh pihak kepolisian. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kekeliruan. Struktur materi ketiga yaitu informasi pengisian data pemohon klaim. Pengisian data penting dilakukan untuk melengkapi persyaratan pengajuan klaim. Segmen materi keempat yaitu informasi penerimaan santunan kepada pemohon klaim. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar lima puluh juta dan mengingatkan PK agar waspada terhadap pihak ketiga yang mungkin mengatasnamakan Jasa Raharja untuk meminta dana. Segmen materi kelima yaitu penyerahan buku rekening dan ATM kepada pemohon klaim. Santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja ditransfer pada ATM yang sebelumnya telah dibuatkan oleh Jasa Raharja. MS juga memberi arahan berupa cara penarikan dana santunan kepada PK. Segmen materi keenam yaitu foto pemohon klaim. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi bukti yang harus dilengkapi sebagai salah satu syarat pengajuan klaim. MS juga meminta nomor telepon PK agar pihak bank dapat menghubungi dan memastikan apakah rekening tersebut sudah diterima oleh ahli waris. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. PK mengakhiri interaksi dengan mengucapkan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya

interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Hal tersebut dapat terjadi karena MS dan PK berlatar belakang budaya Masyarakat Jawa, sedangkan fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Data A.3 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Suradi, 52 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 30 November 2023 pukul 13.37 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama, dan bahasa Madura.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).

2. MS : (Mengangguk).
3. MS : Endi [ɛndi] ‘mana’ ahli warise?
4. PK : Sembayang.
5. MS : Hah?
6. PK : Sholat dek kene. [de?] ‘di’ [kene] ‘sini’ (Menunjuk ke arah masjid).
7. MS : Oh sholat?
8. PK : Iya.
9. MS : Tak kira sendirian.
10. PK : Berkase tak kasihkan sameyan? [sameyan] ‘Anda?’.
11. MS : Dicetak nggak kemarin?
12. PK : Oh belum,
13. MS : Nggak dicetak?
14. PK : PDF tok dari sameyan. [sameyan] ‘Anda’
15. MS : Nggak papa udah. Kan tanda tangan anu kan, barcode kan?
16. PK : Ini yang kurang. (Menyerahkan berkas).
17. MS : (Mengecek berkas).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS (TK-1) lalu menarik kursi untuk diduduki, kemudian MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk (TK-2). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Pada (TK-3), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa Ngoko kepada PK2. Pada (TK-4), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa Ngoko. Pada (TK-5), MS merespons tuturan PK2 dengan menggunakan bahasa Jawa Ngoko. Pada (TK-6), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa Ngoko dan memberikan gerakan menunjuk ke arah masjid. Pada (TK-7), MS merespons tuturan PK dengan bahasa Jawa Ngoko. Pada (TK-8), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-9), MS merespons tuturan PK2 dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-10 sampai dengan TK-17), interaksi membahas mengenai berkas yang sebelumnya telah diberikan oleh MS. PK2 merespons dengan jawaban belum dicetak. Namun, hal tersebut tidak menjadi masalah karena terdapat *soft file* yang juga diberikan oleh MS.

{lanjutan data A.3}

18. MS : Tunggu ahli warisnya ya, suruh ke sini ya.
 19. PK : Tunggu dulu, ya?
 20. MS : He e. Bayar nggak kemarin di rumah sakit?
 21. PK : Bayar, ini. (Menunjukkan kwitansi).
 22. MS : Mana kwitansinya?
 23. PK : (Menyerahkan kwitansi).
 24. MS : Muhammad Holili.
 25. PK : Anu maneh [maneh] ‘lagi’ mas, yang di PMI belum.
 26. MS : Bayar? Iya nggak papa.
 27. PK : Apa itu namanya- (Terpotong).
 28. MS : Kwitansinya ada?
 29. PK : Jaminan masih KTP di sana.
 30. MS : Hah?
 31. PK : KTP-nya.
 32. MS : Mintakan kwitan- (Terpotong).
 33. PK : Jadi kita belum dapat kwitansinya.
 34. MS : Ya mintakan kwitansi kalo gitu, karna kan belum bayar berarti kan itu?
 35. PK : Iya.
 36. MS : Bayar dulu nanti, kasih kwitansi bisa tak ganti.
 37. MS : Oke, nunggu sapa bapaknya?
 38. PK : Nunggu ahli waris ya?
 39. MS : Bapaknya?
 40. PK : Iya.

Pada (TK-18), MS menyampaikan tuturan ilokusi resrepresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-19 sampai dengan TK-36), interaksi membahas mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan klaim. Salah satunya kwitansi dari pihak rumah sakit yang biasanya diberikan pada saat korban dirujuk ke rumah sakit. Kwitansi tersebut diminta oleh MS sebagai pelengkap syarat pengajuan dana santunan yang selanjutnya akan diberikan kepada ahli waris. Pada (TK-37), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-38), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-39), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-40), PK merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada data tersebut, MS meminta kwitansi yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi agar dana santunan dapat dicairkan. Kwitansi yang diberikan oleh pihak rumah sakit

dilampirkan dan diberikan kepada MS dengan tujuan penggantian dana pribadi yang sebelumnya telah dikeluarkan oleh PK.

{lanjutan data A.3}

41. MS : Pak Suradi, Muhammad Holili serah, Pak?
42. PK2 : Potrana guleh. [pɔtranah] ‘putranya’ [guləh] ‘saya’.
43. MS : Putrana empeyan? [pɔtranah] ‘putranya’ [əmpɛyan] ‘Anda’
Nomer berempah? [bɛrəmpah?] ‘berapa?’
44. PK2 : Nomer empak. [əmpa?] ‘empat’.
45. MS : Nomer empak? [əmpa?] ‘empat’.
46. PK2 : (Mengangguk).
47. MS : Sekolah re, Pak?
48. PK2 : Engghi. [ɛŋghi] ‘iya’ (Mengangguk).
49. MS : Kelas berempah? [bɛrəmpah?] ‘berapa?’
50. PK2 : Kelas telok [təlɔ?] ‘tiga’ SMK.
51. MS : Telok [təlɔ?] ‘tiga’ SMK, SMK dimmah? [dimmah] mana?’
52. PK2 : Hah?
53. MS : SMK dimmah? [dimmah] mana?’
54. PK2 : Majeng. [Majɛŋ] ‘Lumajang’
55. MS : Lumajeng? PP, Pak Lumajeng?
56. PK2 : PP.
57. MS : Lumajang PP? Lumajang Balung?
58. PK2 : Anoh Majeng [Majɛŋ] ‘Lumajang’. (Terpotong).
59. PK1 : Laiyeh [laiyəh] ‘lah iya’ Lumajeng Balong. Deri [dəri] ‘dari’ Lumajeng ke Belung maksodta. [maksɔdta] ‘maksudnya’
60. PK2 : ooh.
61. MS : Yoso balong, nggeh? [ŋgIh] ‘ya’
62. PK2 : Engghi. [ɛŋghi] ‘iya’
63. PK1 : Tapi seminggu sebelumnya di pondok.
64. MS : Oh mondok sebelumnya.
65. PK1 : Nggih. [ŋgIh] ‘ya’
66. MS : Iki [iki] ‘ini’, Pak. Genikah [gɛnikah] ‘ini’ dari Jasa Raharja ada santunan meninggal dunianya untuk almarhum Muhammad Holili, nggih? Ini kemarin kita sudah komunikasi dibantuin sama pak kampung untuk persyaratannya sudah dilengkapin, sehingga kita bisa proses untuk santunan meninggal dunianya almarhum. Nggih? [ŋgIh] ‘ya’ Pak Suradi sebagai orang tuanya ayahnya menjadi ahli warisnya yang sah dan berhak mendapatkan santunan meninggalnya senilai lima puluh juta. Ya pak ya? Uangnya sudah kita proses, sudah masuk ke rekeningnya. Jadi nanti sudah bisa digunakan, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
67. PK2 : (Mengangguk).

68. MS : Pesennya cuman satu, kalo ada yang mengatasnamakan Jasa Raharja mintak uang pengurusan, mintak imbalan, gausah dikasih, ya?
69. PK2 : (Mengangguk).
70. MS : Ya pak ya? Pokoknya kalo ada yang mintak uang untuk Jasa Raharja nggak usah dikasih.
71. PK2 : Iya (Mengangguk)
72. MS : Nggih? [nglh] 'ya'
73. PK2 : Iya.
74. MS : Ya? Ini minta tolong tanda tangan dulu, Pak. (Menyerahkan berkas). Pak Suradi tanda tangan dulu!
75. PK2 : (Menandatangani berkas).

Pada (TK-41 sampai dengan TK-65), MS mulai menanyakan kronologi dan kelengkapan data korban yang mengalami kecelakaan. MS memberi beberapa pertanyaan untuk mendapatkan kejelasan terkait data korban. Sebagai ahli waris yang biasanya telah mengetahui kronologi dan data pribadi korban, maka PK2 harus menjelaskan secara detail mengenai data dan kronologi agar proses pengajuan dana santunan dapat diproses. Pada (TK-66), MS memberitahu dan menjelaskan bahwa ahli waris berhak menerima dana santunan dari Jasa Raharja. Ahli waris mendapatkan dana santunan sebesar lima puluh juta untuk anaknya yaitu korban yang mengalami kecelakaan. Pada (TK-67), PK2 merespons dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-68), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menjelaskan jika ada pihak selain Jasa Raharja yang menghubungi ahli waris jangan dihiraukan. Pada (TK-69), PK2 merespons dengan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-70), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Pada (TK-71), PK2 PK2 merespons dengan Gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-72), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-73), PK2 merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-74), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan menyerahkan berkas kepada PK2. Pada (TK-75), PK2 merespons tuturan MS dengan gerakan berupa penandatanganan berkas. Pada data tersebut, PK memberitahukan besar dana santunan yang dapat dicairkan sebesar lima puluh juta.

Kemudian MS memberi arahan agar tidak mudah tertipu dengan pihak ketiga yang mengatasnamakan Jasa Raharja dengan meminta dana.

{lanjutan data A.3}

76. MS : Pon? [pɔn] ‘sudah?’
77. PK2 : (Mengangguk sambil menyerahkan berkas).
78. MS : Pak kampung iki Pak kampung, nyamanah [nyamanah] ‘namanya’, nomer telpon, tanda tangan.
79. PK1 : Nyamanah [nyamanah] ‘namanya’ sapa reh [rɛh] ‘ini’, Mas?
80. MS : Empeyan. [ɔmpɛyan] ‘Anda’.
81. PK1 : Nomor telpon sini ya?
82. MS : Engghi. KTP-nah dimmah? Pak Suradi, Pak Suradi nikah rekeningah, engghi? [ɔŋghi] ‘iya’ Ini buku rekeningnya sudah jadi dan sudah ditransfer uang dari Jasa Raharja lima puluh juta nominalnya, jadi yang ada di rekening lima puluh juta. Utuh nggak ada potongan nggak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, ya? Ini juga dapat ATM, ya? ini ATM-nya. Untuk pinnya, pin yang pertama kali ini ya pinnya ya? Nggih? (Menunjukkan pin ATM).
83. PK2 : Engghi. [ɔŋghi] ‘iya’
84. MS : Tiga satu sembilan tiga lima satu ini, ya?
85. PK2 : (Mengangguk).
86. MS : Nanti boleh pake pin ini atau kalo mau dirubah juga boleh, ya? Yang penting masukin pinnya pertama ini. Ya?
87. PK2 : Nggih. [ŋgɪh] ‘ya’.
88. MS : Gitu pak, ya? Jadi ini buku rekening sama ATM-nya sudah bisa digunakan.
89. PK1 : Minimal berapa kalo ngambil, Mas?
90. MS : Kalo ATM-nya pake ATM ini kayaknya sepuluh juta seharusnya masih bisa, ya? Kalo ke ATM, coba aja nanti dicek, dulu, ya? Kalo mau ke banknya juga ada, ya? Balung kan ada kan ATM Mandiri? Eh buku rekening juga nggih? Ini pak, ya bisa diterima nanti uangnya juga bisa digunakan, ya?
91. PK2 : (Mengangguk)
92. MS : Pak, saya mau foto njenengan [ŋjɔnɔŋan] ‘Anda’ dulu, ya? Sambil pegang buku tabungannya, ya? Ini Pak! (Mengarahkan PK2 memegang tabungan).
93. MS : Sek [se?] ‘sebentar’, pak. (Mengambil foto PK2)
94. MS : Pak Suradi, Pak Suradi ndik nomer telpon, Pak? Suradi ndik nomer telpon?
95. PK2 : He.e. (Mengangguk)
96. MS : Berempah? [bɛrɔmpah] ‘berapa?’.
97. PK2 : Kosong delapan satu.
98. MS : kosong delapan satu.
99. PK2 : Dua satu enam.
100. MS : Dua satu enam.

101. PK2 : Lima satu lima.
 102. MS : Lima satu lima.
 103. PK2 : Dua sembilan tujuh.
 104. MS : Dua sembilan tujuh. Nanti ada yang telpon dari orang bank, ya? Nanti diangkat aja ya cuman mastiin aja rekeningnya sudah diterima apa belum, ya?

Pada (TK-76), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Jawa Krama. Pada (TK-77), PK2 merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan kepala dan menyerahkan berkas. Pada (TK-78), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif yang tertuju kepada PK1. Pada (TK-79), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-80), MS merespons tuturan PK1 dengan menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-81), PK menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-82 sampai dengan TK-91), interaksi membahas mengenai kartu ATM yang diberikan oleh MS. Dalam pengajuan dana santunan meninggal dunia, kartu ATM dan rekening langsung dibuatkan oleh pihak Jasa Raharja. Dana santunan yang diberikan nantinya dikirim melalui buku rekening tersebut. Besar dana santunan yang diberikan yaitu lima puluh juta dan langsung diberikan kepada ahli waris. Pada (TK-92), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif untuk meminta foto kepada ahli waris sebagai syarat pengajuan klaim. Pada (TK-93), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan gerakan memfoto PK1. Pada (TK-94), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bahasa Madura dan bahasa Indonesia. Pada (TK-95), PK2 merespons dengan ilokusi respresentatif dan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-96), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-97 sampai dengan TK-104), interaksi membahas mengenai nomor telepon yang dimiliki oleh ahli waris.

{lanjutan data A.3}

105. PK2 : Engghi. [əŋghi] 'iya'.
 106. MS : Gitu Pak, ya?
 107. PK2 : Engghi [əŋghi] 'iya'. (Mengangguk).
 108. MS : Ada yang ditanyakan, Pak Suradi?
 109. PK1 : Enten [əntən] 'tidak', sobung [sɔbuŋ] 'tidak ada'.
 110. MS : Sobung? [sɔbuŋ] 'tidak ada'.

111. PK1 : Tanya satu, Mas. Itu kalo kwitansinya selesai kabbbhi [kabbhi] ‘semua’, kebeh [kɛbəh] ‘bawa’ dinnak? [dinna?] ‘sini?’
112. MS : Kebeh dinnak. [kɛbəh] ‘bawa’ dinnak? [dinna?] ‘sini’.
113. PK1 : Kalo yang dari PMI nggak usah keterangan apa-apa?
114. MS : Tak [ta?] ‘tidak’ usah majer [majər] ‘bayar’ dibik [dibi?] ‘sendiri’ aja. Kan ninggal jaminannya karna belum bayar.
115. PK1 : Ho.o. (Mengangguk)
116. MS : Nanti bayar, ambil jaminannya dapet kwitansi, jadiin satu sama kwitansi yang lain.
117. PK1 : Oh yang sama yang lain, ya?
118. MS : Ho.o (Mengangguk).
119. PK1 : Nggak usah sama bapak ini gak papa saya ke PMI?
120. MS : Sampeyan aja gak papa.
121. PK1 : Oke.
122. MS : Ya? Gitu ya pak ya? Nggih pun.
123. PK2 : (Mengangguk).
124. PK1 : Makasih, Mas.
125. MS : Iya, monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ Pak kampung, makasih pak kampung, ya?
126. PK1 : Yok. (Berdiri meninggalkan loket).

Pada (TK-105), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-106), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-107), PK2 dengan menggunakan bahasa Madura dan gerakan berupa anggukan kepala. Pada (TK-108), MS menyampaikan tuturan direktif dengan bahasa Indonesia. Pada (TK-109), PK1 menyampaikan tuturan respresentatif dengan menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-110), MS menyampaikan tuturan direktif dengan menggunakan bahasa Madura. Pada (TK-111), PK1 menyampaikan tuturan direktif dengan bahasa Indonesia dan bahasa Madura untuk memperjelas syarat kwitansi yang diminta oleh MS. Pada (TK-112), MS merespons dengan bahasa Madura. Pada (TK-113), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bahasa Indonesia. Pada (TK-114), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresetatif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Madura. Pada (TK-115). Pada (TK-116), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia untuk menjelaskan tentang pembayaran kwitansi yang harus diserahkan. Pada (TK-117), PK1 merespons menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-118), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan gerakan berupa anggukan

kepala. Pada (TK-119), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-120), MS merespons tuturan PK1 dengan tuturan ilokusi respresentatif. Pada (TK-121), PK1 merespons tuturan MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-122), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa. Pada (TK-123), PK2 merespons dengan gerakan berupa anggukan yang berarti paham dengan apa yang dituturkan MS. Pada (TK-124), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-125), MS merespons tuturan PK1 dengan menggunakan bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Pada (TK-126), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif untuk berpamitan dengan meninggalkan loket.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja



Bagan 4.3 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Pada bagan tersebut terdapat tujuh variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berhubungan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Struktur materi ketiga yaitu informasi pengisian data pemohon klaim. Segmen materi keempat yaitu informasi penerimaan santunan kepada pemohon klaim. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan.

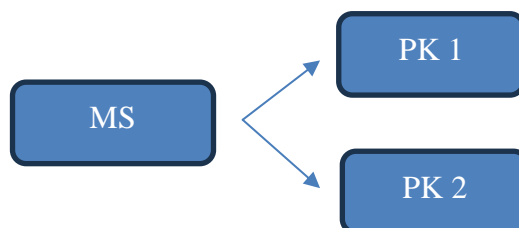
Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar lima puluh juta dan mengingatkan PK agar waspada terhadap pihak ketiga yang mungkin mengatasnamakan Jasa Raharja untuk meminta dana. Segmen materi kelima yaitu penyerahan buku rekening dan ATM kepada pemohon klaim. Santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja ditransfer pada ATM yang sebelumnya telah dibuatkan oleh Jasa Raharja. MS juga memberi arahan berupa cara penarikan dana santunan kepada PK. Segmen materi keenam yaitu foto pemohon klaim. Hal ini dimaksudkan untuk melengkapi bukti yang harus dilengkapi sebagai salah satu syarat pengajuan klaim. MS juga meminta nomor telepon PK agar pihak bank dapat menghubungi dan memastikan apakah rekening tersebut sudah diterima oleh ahli waris. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. PK mengakhiri interaksi dengan mengucapkan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat meninggal dunia kepada ahli waris di Jasa Raharja. Topik

interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi.

Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Hal tersebut dapat terjadi karena MS dan PK berlatar belakang budaya Masyarakat Jawa, sedangkan fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja



Bagan 4.4 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Meninggal Dunia kepada Ahli Waris di Jasa Raharja

Berdasarkan analisis teks di atas, pola komunikasi yang terbentuk adalah interaksional. Interaksi komunikasi dalam pelayanan surat meninggal dunia kepada ahli waris melibatkan lebih dari dua orang. Dapat dilihat pada analisis teks di atas, terdapat dua pemohon klaim yang akan melakukan pengajuan santunan. PK1 berfungsi sebagai pemohon klaim dan PK2 berfungsi sebagai pembimbing pemohon klaim dalam pengajuan klaim.

Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi yaitu bahasa Indonesia yang terkadang terdapat campur kode dari bahasa daerah seperti bahasa Jawa dan Madura. Bahasa yang digunakan oleh MS bersifat lugas, berhati-hati, dan informatif. Adapun tujuan dari penggunaan bahasa tersebut untuk menciptakan suasana yang santai dan nyaman antara MS dan PK saat menjalani proses pengajuan klaim. Selain itu, pola komunikasi yang multi arah berdampak pada proses pelayanan, terutama dalam pengumpulan informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikasi pada pola ini adalah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi interaksi yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang paling dominan pada proses pelayanan surat meninggal dunia kepada ahli waris, yaitu fungsi ekspresif dan direktif. Fungsi ekspresif yang terdapat dalam data ini berupa ucapan terima kasih yang dilakukan oleh PK kepada MS yang telah membantu selama proses pengajuan klaim di Jasa Raharja. Selain fungsi tindak komunikatif, peristiwa komunikasi tersebut juga melibatkan daya ilokusi, lokusi, dan perlokusi. Di antara ketiga daya tersebut, daya ilokusi yang paling dominan. Daya lokusi biasanya disandingkan oleh fungsi tindak komunikatif representatif.

4.2 Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti memperoleh data yang kemudian diidentifikasi sebagai bahan untuk menganalisis data. Interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja merupakan interaksi yang paling banyak dilakukan di Jasa Raharja. Berdasarkan pengamatan peneliti di

lapangan, setiap harinya banyak pemohon klaim yang mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan sebagai salah satu syarat dari rumah sakit atau puskesmas untuk merujuk korban kecelakaan ke rumah sakit yang lebih memadai. Dalam hal ini, *mobile service* bertanggung jawab untuk membantu dan mengarahkan pemohon klaim dalam menyiapkan berkas-berkas pengajuan santunan, serta memberikan pemahaman kepada pemohon klaim terkait santunan yang akan diberikan oleh Jasa Raharja. Adapun berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi pemohon klaim, yaitu surat keterangan kecelakaan lalu lintas, KTP, KK, nomor rekening dan mengisi formulir pengajuan santunan Jasa Raharja. Pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja dimulai ketika pemohon klaim sampai di Kantor Jasa Raharja dan disambut oleh *security*. Setelah *security* mengetahui keperluan pemohon klaim, *security* mengarahkan pemohon klaim kepada *mobile service*. Berikut merupakan data interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja.

Data B.1 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Siyono, 33 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 07.54 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : (Mengangguk dan mempersilakan duduk).
3. PK : Ini, Pak. (menyerahkan berkas).
4. MS : Kok ndak [nda?] ‘tidak’ ada ya? Kecelakaannya hari jum’at ya? Jum’at ya?
5. PK : Iya. (Mengangguk).
6. MS : Jum’at pagi ya?
7. PK : Pagi. (Mengangguk).
8. MS : Dari korban atas nama Ibu Sariah ini, ya?
9. PK : Nggih [nglh] ‘iya’. (Mengangguk).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS (TK-1), kemudian MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk (TK-2). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Tindakan yang dilakukan oleh MS bertujuan memberi kesan santun dan penghormatan agar PK merasa yakin dengan pelayanan publik yang dilakukan di Jasa Raharja Cabang Jember. PK merespons tuturan MS dengan gerakan (*movement*) yang ditandai dengan gerakan menyerahkan berkas kepada MS (TK-3). Respon PK merupakan daya perlokusi berupa tingkah laku yang diciptakan oleh pengungkapan ujaran sebelumnya, yaitu pada TK-2.

MS membuka berkas dan data PK di komputer dengan tujuan memastikan bahwa data PK telah terdaftar dalam *website* lakalantas, sehingga proses pengajuan klaim dapat dilakukan. Pada (TK-4) MS menggunakan tuturan berdaya lokusi dan berfungsi direktif. Tuturan MS mempunyai makna yaitu menanyakan tuturan yang berfungsi direktif berupa pertanyaan kepada PK. Pada (TK-5) PK merespon pertanyaan dari MS menggunakan komunikasi verbal dan gerakan kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Arti dari gerakan menganggukkan kepala yang dilakukan oleh PK berfungsi sebagai tanda mengiyakan dan meyakinkan maksud dari pertanyaan MS. Pada (TK-6) MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan dan mencari tahu kejelasan tentang kapan lakalantas terjadi pada korban. Pengetahuan tentang hari terjadinya kecelakaan sangat penting ditanyakan untuk mempermudah pengerjaan pengajuan santunan pada korban lakalantas.

Pada (TK-7), dengan yakin PK merespon pertanyaan MS dengan komunikasi verbal dan berupa kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia (TK-8) yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi representatif menggunakan bahasa Jawa dan gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala (TK-9). Pada data tersebut MS

memberikan beberapa pertanyaan mengenai kronologi kecelakaan untuk memperjelas data atau surat yang diberikan oleh PK.

{lanjutan data B.1}

10. MS : (Memeriksa berkas). Saat ini masih dirawat di Soebandi?
11. PK : (Mengangguk) dokter Soebandi.
12. MS : Ini apanya masnya?
13. PK : Apa? (Memajukan telinganya ke arah MS).
14. MS : Ini apanya mas?
15. PK : Ibuk.
16. MS : Ibuk. (Mengangguk). Nomer telepon yang bisa dihubungi ada?
17. PK : Ada. (Mengangguk).
18. MS : Berapa?
19. PK : Kosong delapan satu.
20. MS : Kosong delapan satu.
21. PK : Dua tiga lima.
22. MS : Dua tiga lima.
23. PK : Lima satu delapan.
24. MS : Lima satu delapan.
25. PK : Sembilan lima sembilan.
26. MS : Sembilan lima sembilan.

Pada (TK-10), MS melakukan tindakan berupa gerakan yaitu mengambil berkas, kemudian memeriksa data pemohon klaim. Data tersebut tercantum dalam surat keterangan kecelakaan dari kepolisian yang biasanya diberikan kepada pemohon klaim. Pemohon klaim harus menjawab dengan valid agar proses pembuatan surat jaminan lanjutan dapat dikerjakan oleh MS. Pada (TK-11), PK melakukan tindakan dan menyampaikan tuturan ilokusi representatif berupa jawaban dari tuturan yang ditanyakan oleh MS. Pada (TK-12), MS kembali menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bertanya menggunakan bahasa Indonesia kepada PK untuk mengetahui tentang hubungan pemohon klaim dengan korban. Hal ini penting ditanyakan agar santunan tidak jatuh kepada orang yang tidak bertanggung jawab. Pada (TK-13), PK melakukan tindakan berupa gerakan memajukan telinganya ke arah MS karena PK tidak mendengar tuturan dari MS. Tindakan yang dilakukan oleh PK merupakan tindak tutur yang mengandung daya perlokusi. Hal tersebut dapat terjadi karena tindakan yang dihasilkan oleh PK berasal dari efek tuturan MS sebelumnya.

Pada (TK-14), MS memperjelas kembali tuturan yang disampaikan sebelumnya kepada PK. MS melakukan menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia kepada PK untuk mengetahui tentang hubungan pemohon klaim dengan korban. Pada (TK-15), PK merespons tuturan dari MS mengenai hubungan PK dengan korban yang sedang diajukan santunannya kepada Jasa Raharja. Pada (TK-16), MS merespons komunikasi verbal dan kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Arti dari gerakan menganggukkan kepala yang dilakukan oleh MS berfungsi sebagai tanda bahwa MS paham dengan apa yang diungkapkan oleh PK. Selanjutnya, MS melakukan tindakan ilokusi direktif berupa pertanyaan kepada PK mengenai nomor telepon. Dalam hal ini, MS biasa meminta nomor telepon untuk melengkapi data dan memudahkan MS menghubungi PK jika terdapat kendala dalam pengajuan santunan.

Pada (TK-17), PK menyampaikan tuturan berdaya ilokusi representatif berupa menggunakan bahasa Indonesia dengan merespon tentang nomor telepon yang ditanyakan oleh MS dan melakukan gerakan berupa anggukan kepada MS. Pada (TK-18), MS kembali melakukan tindakan ilokusi direktif dengan bertanya kepada PK untuk mengetahui berapa nomor telepon yang dapat dihubungi oleh MS. Pada (TK-19 sampai TK-26), PK mulai menyebutkan nomor telepon yang dapat dihubungi, kemudian MS merespon dengan kembali mengutarakan apa yang disampaikan oleh PK mengenai nomor telepon.

{lanjutan data B.1}

- | | | |
|-----|----|-------------------------------------|
| 27. | MS | : Keadaannya gimana ini? |
| 28. | PK | : Ibuk keadaannya gimana? |
| 29. | MS | : Masih dirawat di sana. |
| 30. | PK | : Oh keadaannya? Gagar otak ringan. |
| 31. | MS | : Gagar otak ringan? |
| 32. | PK | : Ho o. (Mengangguk). |
| 33. | MS | : Operasi nggak? |
| 34. | PK | : Nggak, pas sudah dironsen nggak. |
| 35. | MS | : Nggak perlu operasi? |
| 36. | PK | : Iya. |

Pada (TK-27), MS menanyakan hal yang menyangkut dengan keadaan korban yang telah mengalami kecelakaan (baris ke-27 sampai baris ke-36). MS memberikan pertanyaan dengan sangat kompleks. Setelah menanyakan keadaan, MS

mengajukan pertanyaan mengenai penyakit dan tindak lanjut yang akan dilakukan pada korban. *Cross check* mengenai keadaan korban terjadi secara singkat, karena percakapan dilakukan dengan intensitas komunikasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh masing-masing mitra tutur. MS juga mempertimbangkan efisiensi waktu pelayanan.

Pertanyaan yang diajukan oleh MS kepada PK bertujuan untuk memastikan kesesuaian dan kebenaran data antara korban dengan berkas yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Selain itu, melalui data tersebut, MS dapat mengetahui bahwa PK yang mengajukan santunan benar-benar memiliki keterikatan dengan korban yang bersangkutan. Dalam situasi ini, pengetahuan tentang budaya (*culture knowledge*) memiliki peran penting dalam memfasilitasi interaksi komunikatif, terutama dalam konteks pengajuan klaim santunan akibat kecelakaan.

{lanjutan data B.1}

37. MS : (Menginput data korban dan menyiapkan berkas).
 38. MS : (Menyerahkan berkas) ini ya? Ini suratnya, nggih? [ngih] 'ya'.
 39. PK : Nggih [ngih] 'iya'.
 40. MS : Ibuk terjamin Jasa Raharja maksimal dua puluh juta, ya?
 41. PK : Siap (Mengangguk).
 42. MS : Jadi selama dirawat di subandi sampe nanti pulangny kalo biayanya di bawah dua puluh juta, pulang nggak akan kena biaya tambahan apa-apa, ya?
 43. PK : Siap, siap. (Mengangguk).
 44. MS : Kalo misalkan lebih bisa pake BPJS kalo gitu.
 45. PK : Oh gitu, nggih [ngih] 'iya', siap. (Mengangguk).
 46. MS : Tapi kalo ternyata pulang masih ada sisanya, sisanya itu ndak [nda?] 'tidak' bisa diminta uang, ya?
 47. PK : Siap, siap.
 48. MS : Tapi masih bisa digunakan untuk biaya penggantian rawat jalan.
 49. PK : Oh siap. Bisa pake rawat jalan?
 50. MS : He e. (Mengangguk).
 51. PK : Oke, siap.

Selanjutnya pada (TK-37), MS menyiapkan berkas PK yang nantinya akan diberikan ke pihak rumah sakit. MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan terdapat campur kode bahasa Jawa Krama dengan menjelaskan bahwa PK terjamin Jasa Raharja. Kemudian PK merespons dengan

jawaban yang singkat dan gerakan kinesik berupa anggukan kepala. Pada (TK-40), MS menyampaikan tuturan lokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan menjelaskan jumlah nominal yang diberikan Jasa Raharja kepada PK menggunakan bahasa Indonesia. PK kembali merespons dengan jawaban yang singkat dan gerakan kinesik berupa anggukan kepala. Tuturan tersebut terus dilakukan sampai baris data ke-51 yang merupakan akhir pembicaraan mengenai berkas yang telah disiapkan oleh MS. Pada data tersebut, MS memberitahukan bahwa PK layak mendapatkan dana santunan dari Jasa Raharja sebesar dua puluh juta. MS juga menjelaskan bahwa dana yang tersisa dari santunan tidak dapat dicairkan dan dapat digunakan sebagai biaya rawat jalan.

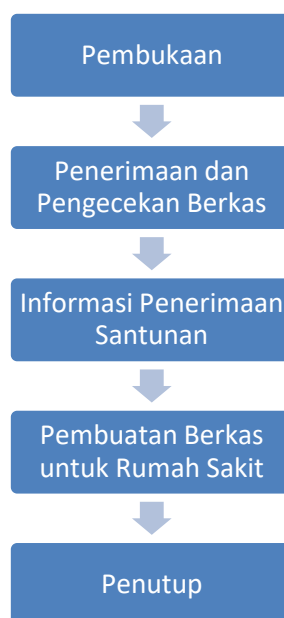
{lanjutan data B.1}

52. MS : Gitu ya? Tapi kalo pas kontrol bayar- (Terpotong).
 53. PK : Siap.
 54. MS : Dapat kwitansi kirimkan ke saya, nanti bisa diganti di sini.
 55. PK : Siap siap. (Mengangguk).
 56. MS : Gitu, ya?
 57. PK : Nggih [ŋgih] ‘iya’, siap siap.
 58. MS : Ini sudah selesai, silakan serahkan ke rumah sakit.
 59. PK : Siap, matur nuwun [matUr] [nuwUn], Mas. (Berdiri dan meninggalkan loket).
 60. MS : Sami-sami [sami-sami] ‘sama-sama’.

Pada (TK-52), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia. PK merespon dengan singkat mengenai tuturan dari MS (TK-53). Kemudian pada (TK-54), MS menyampaikan tuturan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia mengenai kwitansi yang akan diperoleh dari rumah sakit setelah melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Pada (TK-55), PK menyampaikan tuturan ilokusi deklaratif dan ekspresif menggunakan bahasa Indonesia disertai gerakan kinesik berupa anggukan kepala. Kemudian (PK-56), MS memberikan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-57), PK memberikan tuturan ilokusi deklaratif menggunakan bahasa Jawa dan baasa Indonesia dan disertai dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala. Pada (TK-58), MS menyampaikan tuturan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan kinesik berupa gerakan penyerahan berkas kepada PK. Pada (TK-59), PK menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan

campur kode antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dengan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket. Ucapan terima kasih yang dituturkan oleh PK kepada MS merupakan penerapan fungsi ekspresif. Pada (TK-60), MS menyampaikan tuturan ilokusi representatif dengan menggunakan bahasa Jawa. MS meminta kwitansi sebagai salah satu syarat pencairan santunan karena setelah kwitansi diberikan, dana pribadi yang telah terpakai akan diganti oleh pihak Jasa Raharja.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja



Bagan 4.5 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Pada bagan di atas terdapat lima variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons

dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk.

Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berkaitan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja yang telah dilakukan oleh dokter. Struktur materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan.

Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar dua puluh juta dan mengingatkan PK jika terdapat sisa pada dana santunan yang diberikan tidak dapat dicairkan namun, dapat digunakan untuk rawat jalan. MS juga menjelaskan mengenai kwitansi yang diberikan oleh pihak rumah sakit harus disimpan untuk pencairan dana pribadi yang telah digunakan sebelumnya. Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas oleh MS untuk PK sebagai salah satu syarat untuk merujuk korban kecelakaan pada rumah sakit yang lebih memadai. Pada segmen ini, biaya rumah sakit sudah dibayar PK. Namun, untuk mengganti dana yang sudah terpakai, PK harus menyertakan bukti berupa kwitansi yang berisi rincian keperluan selama korban dirawat.

Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan

korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Hal tersebut dapat terjadi karena MS dan PK berlatar belakang budaya Masyarakat Jawa, sedangkan fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Data B.2 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Arif, 32 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 5 Desember 2023 pukul 09.53 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa.

1. PK1 : (Menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas).
2. MS : Loh kok masih kosong?
3. PK1 : Tanggal delapan.
4. MS : Kejadiannya kemarin, Pak Nawi polisine [polisine] ‘polisinya’ sopo [sɔpɔ] ‘siapa’ iki [iki] ‘ini’ mau [mau] ‘tadi’?
5. PK1 : Pak Nawi Sanawiyah.
6. MS : Pak siapa?
7. PK1 : Pak Nawi Sanawiyah.
8. PK2 : Opone? [ɔpɔne] ‘apanya?’.
9. MS : Polisine sopo? [sɔpɔ] ‘siapa?’
10. PK2 : Opone? [ɔpɔne] ‘apanya?’
11. MS : Seng [sɛŋ] ‘yang’ nangani?
12. PK2 : Seng [sɛŋ] ‘yang’ nangani saya, Pak Andi Suyut.

13. MS : Hah?
14. PK2 : Andi Suyut.
15. MS : Andi Suyut opo [ɔpɔ] ‘apa’ Andi Febri?
16. PK2 : Andi Suyut, Andi Febri onok.
17. MS : Telu [tɛlu] ‘tiga’, ya?
18. PK2 : Ho o, temane Wahyu Haris.

Terlihat pada data di atas diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS (TK-1), kemudian PK1 melakukan gerakan kinesik dengan menarik kursi lalu duduk. Pada (TK-2), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bertanya menggunakan bahasa Indonesia kepada PK1 untuk mengetahui alasan surat yang diajukan masih kosong. Pada (TK-3), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan memberitahukan kepada MS jika kecelakaan tersebut terjadi pada tanggal delapan. Pada (TK-4), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bertanya menggunakan bahasa Indonesia kepada PK1 untuk mengetahui siapa polisi yang menangani kasus tersebut. PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menjelaskan nama polisi yang menangani kasus tersebut kepada MS (TK-5). Pada (TK-6), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif kepada PK1 untuk memperjelas jawaban yang sebelumnya tidak terdengar oleh MS.

Pada (TK-7), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan menjelaskan mengenai nama polisi yang menangani kasus kecelakaan tersebut. Pada (TK-8), PK2 yang sedang mendampingi PK1 dalam pengajuan klaim masuk dalam interaksi tersebut. PK2 menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Jawa untuk memperjelas maksud dari pertanyaan MS. Kemudian, MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan tujuan memperjelas pertanyaan yang diberikan kepada PK (TK-11). Pada (TK-12), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa. Tujuan dari penyampaian tuturan tersebut untuk memperjelas jawaban dari pertanyaan yang sebelumnya diberikan oleh MS. PK2 memperjelas tuturannya bahwa yang menangani kasus kecelakaan tersebut yaitu dirinya sendiri. Pada (TK-14 s.d TK-18) interaksi masih berlanjut untuk membahas nama identitas polisi yang ikut andil dalam penanganan korban kecelakaan tersebut.

{lanjutan data B.2}

19. MS : Sempet ke Balung dulu atau?
20. PK2 : Ke Balung dulu, ke Balung dulu.
21. PK1 : Dijahit dirujuk.
22. PK2 : Loh kok watok [watoʔan] ‘batuk’ an le? Opo o [ɔ pɔʔo] ‘kenapa] le?
23. MS : Wayae [wayae] ‘waktunya’ iki [iki] ‘ini’.
24. PK2 : Hah?
25. MS : Wayae [wayae] ‘waktunya watok [watoʔ] ‘batuk’.
26. MS : Bayar ndak [ndaʔ] ‘tidak’ kemaren ke Balung?
27. PK2 : Ndak [ndaʔ] ‘tidak’ kalo pake KTM.
28. PK1 : Pake surat ini.
29. MS : Mana?
30. PK1 : (Menyerahkan berkas).
31. MS : Oh surat titipan aja, ya?
32. PK1 : Iya.

Pada (TK-19), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-20), PK2 menuturkan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Jawa untuk memperjelas tuturan MS. Pada (TK-26), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dengan bertanya kepada PK1 mengenai pembayaran rumah sakit. Pada (TK-29), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-30), PK1 melakukan gerakan berupa menyerahkan surat kepada MS. Pada (TK-31), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif dengan bertanya mengenai surat yang telah diberikan oleh PK1. Pada (TK-32), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia.

{lanjutan data B.2}

33. MS : (Menginput data korban).
34. MS : Nomor telpon yang bisa dihubungi?
35. PK1 : Kosong delapan dua.
36. MS : Kosong delapan dua.
37. PK1 : Dua dua delapan.
38. MS : Dua dua delapan.
39. PK1 : Satu dua sembilan.
40. MS : Satu dua sembilan.
41. PK1 : Dua sembilan satu.
42. MS : Dua sembilan satu. Hari itu juga langsung dirujuk ke Subandi?

43. PK1 : Iya, kecelakaannya jam setengah lima, setengah lapan langsung dirujuk.
44. MS : Subandi di ruangan apa?
45. PK1 : Melati bawah.
46. MS : Melati bawah?
47. PK1 : Iya. (Mengangguk).

Pada (TK-33}, MS melakukan tindakan berupa gerakan yaitu menyiapkan berkas dengan menginput data korban untuk pengajuan klaim. Kemudian, MS menyampaikan tuturan lokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK- 35 sampai dengan TK-41), interaksi tersebut membahas mengenai nomor telepon yang sebelumnya diminta oleh MS. Tujuan MS menanyakan nomor telepon tersebut yaitu sebagai salah satu syarat yang harus PK berikan kepada MS untuk keperluan pembuatan data korban yang mengajukan santunan. Pada (TK-42), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan merespons dan bertanya hari korban dirujuk ke rumah sakit. Pada (TK-43), PK1 merespons menggunakan bahasa Indonesia dengan menjelaskan dan menjelaskan secara singkat kronologi laka terjadi.

Pada (TK-44), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan bertanya kepada PK1 untuk memastikan ruangan tempat korban dirawat. Pada (TK-45), PK1 merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dengan menyampaikan nama kamar yang disinggahi oleh korban. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui pasti mengenai identitas korban pada saat pihak Jasa Raharja melakukan kroscek data kepada pihak rumah sakit. Pada (TK-46), MS menuturkan ilokusi direktif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-47), PK1 merespons dengan tindakan berupa gerakan yaitu anggukan kepala. MS meminta nomor telepon PK sebagai salah satu syarat pengajuan klaim.

{lanjutan data B.2}

48. MS : Mbak?
49. PK1 : Iya?
50. MS : Jadi ini ibunya terjamin oleh Jasa Raharja, ya? Cuma karna kemaren sempat dibawa ke Balung dan sekarang ada di Subandi, ini nunggu informasi di Balung dulu ya yang habisnya berapa.
51. PK1 : Oh iya. (Mengangguk).
52. MS : Sementara ini masih saya tanyakan, biasanya nggak lama yang Balung informasinya, ya?

53. PK1 : Iya. (Mengangguk).
54. MS : Nggak papa? Ini ditinggal aja nanti ini dikopi satu, satu kasihkan Subandi satu kasihkan Balung.
55. PK1 : Iya. (Mengangguk).
56. PK2 : Oh, dua ya?
57. PK1 : Iya soalnya kemaren minta kayak gini.
58. PK2 : Oh, bener berarti.
59. MS : Nanti kalo rumah sakit tanya, mana surat Jasa Raharjanya? Sampaikan aja nanti petugas Jasa Raharja yang konfirmasi ke rumah sakit. Gitu ya? Tapi untuk Balung mungkin agak nantian ya? Karna saya kan nanti di Balung tujuannya buat ambil titipan KTP-nya ya?
60. PK1 : Iya.
61. MS : Diambil KTP-nya, nanti ke Subandi aja dulu nanti saya hubungi mbaknya, nomernya barusan. Nanti kalo sudah ada surat dari kita nanti kita tembusi, ya?
62. PK1 : (Mengangguk).
63. MS : Sementara dibawa balik dulu kasihkan ke rumah sakit, ya?
64. PK1 : Ini difotokopi dulu?
65. MS : Fotokopi aja, nanti kalo subandi tanya mana surat dari Jasa Raharja? Bilang aja nanti suratnya dkonfirmasi petugasnya ke rumah sakit, ya? daripada nunggu di sini nanti, ya?
66. PK1 : Iya.
67. PK2 : Ndek [nde?] ‘di’ endi [əndi] ‘mana’ fotokopi dek [de?] kene? [kene] ‘sini’
68. MS : Fotokopi neng [nəŋ] ‘di’ ngarep [ŋarəp] ‘depan’ yo [yo] ‘ya’ gak popo. [pəpə] ‘papa’
69. PK2 : Neng [nəŋ] ‘di’ kene [kene] ‘sini’ gak onok? [onok?] ‘ada’
70. MS : Endi tak fotokopikno.
71. PK2 : Fotokopikno la rud, mek loro ae. Balung sitok yo dek?
72. MS : Balung sitok [sito?] ‘satu’.
73. PK2 : Seng asli ben dek kene yo’ [səŋ asli ben de? kene yo, De?, yo] ‘yang asli biar di sini ya, Dek, ya’
74. MS : Nggak usah.
75. PK2 : Oh nggak usah.
76. MS : Gitu, ya? Satu kasihkan rumah sakit satu kasihkan ke Balung, ya? Satu Soebandi satu Balung.
77. PK1 : Oh berarti ini kasihkan satu satu, ya?
78. MS : He e.
79. PK1 : Di sini nggak usah?
80. MS : Nggak usah, ya? He e. nanti kalo ditanya rumah sakit bilang aja petugas Jasa Raharja nanti yang konfirmasi, ya?
81. PK1 : Oh ya.

Pada (TK-48), MS menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa dengan memanggil PK1. Pada (TK-49), PK1 merespons menggunakan

bahasa Indonesia dengan menjawab panggilan dari MS. Pada (TK-50), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dengan menjelaskan kepada PK bahwa PK mendapatkan santunan yang terjamin oleh Jasa Raharja. Pada (TK-51), PK1 merespons dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti mengerti dengan yang disampaikan oleh MS. Pada (TK-52), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan direktif dengan memberitahukan bahwa MS perlu *follow up* kepada pihak rumah sakit terkait data korban. Pada (TK-53), PK1 Kembali merespons tuturan MS menggunakan bahasa Indonesia dengan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti mengerti. Pada (TK-54 sampai dengan TK-66) interaksi tersebut membahas mengenai salah satu syarat untuk pengajuan klaim di rumah sakit perlu dilengkapi dengan surat dari Jasa Raharja. Surat tersebut dibuatkan oleh MS. Kemudian, PK menyerahkan ke pihak rumah sakit untuk mencairkan dana santunan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Interaksi berlangsung secara terarah dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Pada (TK-67), PK2 yakni polisi yang mendampingi PK1 dalam proses pengajuan menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa dengan bertanya kepada MS terkait tempat fotocopy. Pada (TK-68), MS merespons tuturan PK2 dengan menggunakan bahasa Jawa. Pada (TK-69 sampai dengan TK-75), interaksi tersebut membahas mengenai jumlah fotokopi yang diperlukan untuk ditujukan kepada pihak rumah sakit. Selain itu, MS juga memberitahukan mengenai file apa saja yang harus difotokopi untuk diserahkan kepada pihak rumah sakit. Pada (TK-76), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif kepada PK1 menggunakan bahasa Indonesia dengan memberitahukan jumlah berkas yang harus diserahkan kepada pihak rumah sakit. Pada (TK-77 sampai dengan TK-81), interaksi membahas mengenai jumlah yang harus diserahkan kepada pihak rumah sakit dan Jasa Raharja.

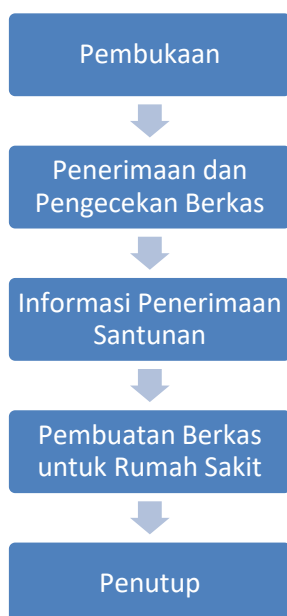
{lanjutan data B.2}

82. PK2 : Seng asli dikekno [dikeknɔ] ‘diberikan neng [nɔŋ] ‘di’ Subandi?
 83. MS : Sembarang wes.
 84. PK2 : Oh, iki ae wes kekno [kekno] ‘diberikan Subandi. Oke suwon [suwon] ‘makasih’, yo? [yo] ‘ya?’
 85. MS : Oke.

86. PK2 : Mas suwon [suwon] ‘makasih’ mas. (Berdiri dan meninggalkan loket).
 87. MS : Iya, silakan.

Pada (TK-82), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi direktif menggunakan bahasa Jawa dengan menanyakan file asli yang harus diserahkan ke pihak rumah sakit. Pada (TK-83), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa. Pada (TK-84), PK2 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dan direktif menggunakan bahasa Indonesia dengan memperjelas maksud dari MS. Pada (TK-85), MS merespons tuturan PK2 dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-86), PK1 menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Jawa dan. Pada (TK-87), MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia. Pada sata tersebut, MS memberi arahan kepada PK untuk memberikan surat rujukan dari MS kepada pihak rumah sakit.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja



Bagan 4.6 Data 2 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Pada bagan di atas terdapat lima variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk.

Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berhubungan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja yang telah dilakukan oleh dokter. Struktur materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan.

Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar dua puluh juta dan mengingatkan PK jika terdapat sisa pada dana santunan yang diberikan tidak dapat dicairkan namun, dapat digunakan untuk rawat jalan. MS juga menjelaskan mengenai kwitansi yang diberikan oleh pihak rumah sakit harus disimpan untuk pencairan dana pribadi yang telah digunakan sebelumnya. Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas oleh MS untuk PK sebagai salah satu syarat untuk meurujuk korban kecelakaan pada rumah sakit yang lebih memadai. Pada segmen ini, biaya rumah sakit sudah dibayar PK. Namun, untuk mengganti dana yang sudah terpakai, PK harus menyertakan bukti berupa kwitansi yang berisi rincian keperluan selama korban dirawat.

Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS, PK1 dan PK2. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK1 berperan sebagai pemohon klaim santunan, sedangkan PK2 berperan sebagai pendamping PK1 dalam pengajuan klaim. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK1 dan PK2 mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi.

Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Pada akhir interaksi terdapat fungsi ekspresif yang ditandai dengan ucapan terima kasih. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia. Fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan

Data B.3 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Zahrotul, 23 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 6 Desember 2023 pukul 10.18 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim

ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia.

1. PK : (Menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas).
2. MS : Rumahnya imam bonjol kedung piring, ya?
3. PK : Iya. (Mengangguk).
4. MS : Ini mau operasi?
5. PK : Iya. (Mengangguk).

Terlihat pada di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS. Kemudian MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk. Tindakan yang dilakukan oleh MS bertujuan untuk memberi kesan santun dan penghormatan agar PK merasa yakin dengan pelayanan publik yang dilakukan di Jasa Raharja Cabang Jember. PK merespons tuturan MS dengan gerakan kinesik yang ditandai dengan gerakan menarik kursi untuk diduduki lalu menyerahkan berkas kepada MS (TK-1). Respon PK merupakan daya perlokusi berupa tingkah laku yang diciptakan oleh pengungkapan ujaran sebelumnya. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya.

Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari *security*. MS membuka berkas dan data PK di komputer dengan tujuan memastikan bahwa data PK telah terdaftar dalam *website* lalulintas, sehingga proses pengajuan klaim dapat dilakukan (TK-2). Tuturan MS mempunyai makna yaitu menanyakan tuturan yang berfungsi direktif berupa pertanyaan kepada PK. Pada (TK-3) PK merespons tuturan MS dengan gerakan kinesik berupa anggukan. Kemudian, MS kembali menyampaikan tuturan lokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Tujuan dari tuturan yang disampaikan oleh MS yaitu untuk mengetahui maksu d dari kedatangan PK ke Kantor Jasa Raharja (TK-4). Pada (TK-5), PK menuturkan perlokusi dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala. Arti dari gerakan menganggukkan kepala yang dilakukan oleh PK berfungsi sebagai tanda mengiyakan dan meyakinkan maksud dari pertanyaan MS.

{lanjutan data B.3}

6. MS : Kapan masuknya?
7. PK : Kenapa?
8. MS : Hari ini? Masuknya kapan?
9. PK : Masuknya?
10. MS : He e. Masuk rumah sakitnya kapan?
11. PK : Besok,
12. MS : Oh besok?
13. PK : Iya. (Mengangguk).

Pada (TK-6), MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan hari masuknya PK ke rumah sakit yang akan menjalani operasi. Pengetahuan tentang hari masuknya operasi yang akan dilakukan oleh PK sangat penting ditanyakan untuk mempermudah pengerjaan pengajuan santunan pada korban lakalantas. Pada (TK-7), PK menyampaikan tuturan lokusi respresentatif dengan maksud memperjelas pertanyaan yang telah disampaikan oleh MS. Kemudian, MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia (TK-8). Pada (TK-9), PK menyatakan tuturan lokusi respresentatif untuk memperjelas pertanyaan yang disampaikan oleh MS. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia (TK-10) yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala (TK-13). MS memberi beberapa pertanyaan mengenai kronologi dari pemohon klaim atau korban kecelakaan karena ingin mencocokkan dengan data yang berada di komputer.

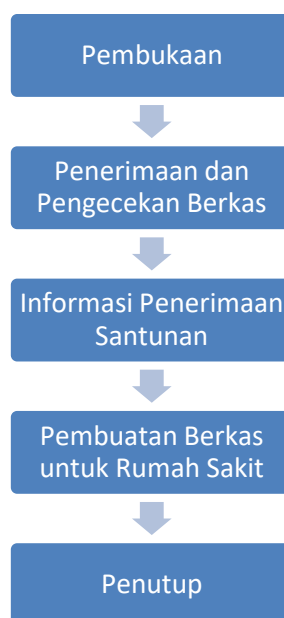
{lanjutan data B.3}

14. MS : (Menginput data korban).
15. MS : (Menyerahkan berkas). Mbak, silakan ini sudah selesai suratnya, ya? Bisa diserahkan ke rumah sakit, ya?
16. PK : Iya (mengangguk). Terima kasih. (Berdiri dan meninggalkan loket).
17. MS : (Mengangguk). Sama-sama.

Kemudian, (TK-14), MS mulai menginput data korban untuk dibuatkan berkas yang diperlukan untuk syarat operasi. Pada (TK-15), MS menyerahkan berkas yang diperlukan oleh PK lengkap dengan gerakan kinesik berupa

penyerahan berkas kepada PK. Pada (TK-16), PK merespon tuturan MS dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala lengkap dengan terima kasih lalu meninggalkan loket. Ucapan terima kasih yang dituturkan oleh PK kepada MS merupakan penerapan fungsi ekspresif yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan kinesik yakni anggukan kepala (TK-17).

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja



Bagan 4.7 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Pada bagan di atas terdapat lima variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari *security*.

Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk.

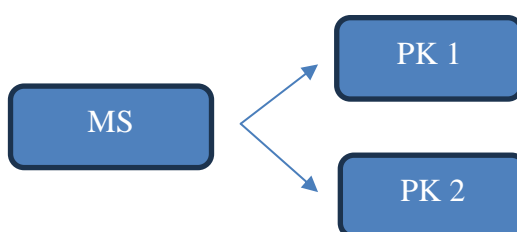
Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berhubungan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja yang telah dilakukan oleh dokter. Struktur materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas oleh MS untuk PK sebagai salah satu syarat untuk meurujuk korban kecelakaan pada rumah sakit yang lebih memadai. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja.

Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket. Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan.

Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Pada akhir interaksi terdapat fungsi ekspresif yang ditandai dengan ucapan terima kasih. Bahasa yang

digunakan yaitu bahasa Indonesia. Fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja



Bagan 4.8 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin Jasa Raharja

Berdasarkan analisis teks di atas, pola komunikasi yang terbentuk adalah transaksional/multi arah. Interaksi komunikasi dalam pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja melibatkan lebih dari dua orang. Dapat dilihat pada analisis teks di atas, terdapat dua pemohon klaim yang akan melakukan pengajuan santunan. PK1 berfungsi sebagai pemohon klaim dan PK2 berfungsi sebagai pembimbing pemohon klaim dalam pengajuan klaim.

Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi yaitu bahasa Indonesia yang terkadang terdapat campur kode dari bahasa daerah seperti bahasa Jawa. Bahasa yang digunakan oleh MS bersifat lugas, berhati-hati, dan informatif. Adapun tujuan dari penggunaan bahasa tersebut untuk menciptakan suasana yang santai dan nyaman antara MS dan PK saat menjalani proses pengajuan klaim. Selain itu, pola komunikasi yang multi arah berdampak pada proses pelayanan, terutama dalam pengumpulan informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikasi pada pola ini adalah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi interaksi yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang paling dominan pada

proses pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja, yaitu fungsi ekspresif dan direktif. Fungsi ekspresif yang terdapat dalam data ini berupa ucapan terima kasih yang dilakukan oleh PK kepada MS yang telah membantu selama proses pengajuan klaim di Jasa Raharja. Selain fungsi tindak komunikatif, peristiwa komunikasi tersebut juga melibatkan daya ilokusi, lokusi, dan perlokusi. Di antara ketiga daya tersebut, daya ilokusi adalah yang paling dominan. Daya lokusi biasanya disandingkan oleh fungsi tindak komunikatif representatif.

4.3 Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti memperoleh data yang kemudian diidentifikasi sebagai bahan untuk menganalisis data. Interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin BPJS juga merupakan interaksi yang sering dilakukan di Jasa Raharja. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, setiap harinya banyak pemohon klaim yang mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan sebagai salah satu syarat dari rumah sakit atau puskesmas untuk merujuk korban kecelakaan ke rumah sakit yang lebih memadai. Dalam hal ini, *mobile service* bertanggung jawab untuk membantu dan mengarahkan pemohon klaim dalam menyiapkan berkas-berkas pengajuan santunan, dan memberikan pemahaman kepada pemohon klaim terkait santunan yang akan diberikan oleh Jasa Raharja.

Adapun berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi pemohon klaim, yaitu surat keterangan kecelakaan lalu lintas, KTP, KK, nomor rekening dan mengisi formulir pengajuan santunan Jasa Raharja. Pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja dimulai ketika pemohon klaim sampai di Kantor Jasa Raharja dan disambut oleh *security*. Setelah *security* mengetahui keperluan pemohon klaim, *security* mengarahkan pemohon klaim kepada *mobile service*. Berikut merupakan data interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja.

Data C.1 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Khairil Umam, 42 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 30 November 2023 pukul 10.08 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : Kecelakaannya hari Selasa Pak ya?
3. PK : Nggih. [nglh] ‘ya’
4. MS : Di Ambulu, jatuh sendiri, ya?
5. PK : Iya.
6. MS : Korban atas nama Rafif Alfino ini, ya?
7. PK : Iya. (Mengangguk).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS disertai gerakan kinesik dengan menarik kursi untuk diduduki (TK-1). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Pada (TK-2), MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk kemudian menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia Tindakan yang dilakukan oleh MS bertujuan untuk memberi kesan santun dan penghormatan agar PK merasa yakin dengan pelayanan publik yang dilakukan di Jasa Raharja Cabang Jember.

Pada (TK-3) PK merespon pertanyaan dari MS menggunakan bahasa Jawa dengan komunikasi verbal dan gerakan kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Arti dari gerakan menganggukkan kepala yang dilakukan oleh PK berfungsi sebagai tanda mengiyakan dan meyakinkan maksud dari pertanyaan MS. Pada (TK-4) MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan tempat lakalantas terjadi.

Tujuan dari pertanyaan tersebut yaitu untuk mempermudah MS dalam pembuatan surat yang diajukan oleh MS. Pada (TK-5), PK kembali merespon tuturan yang disampaikan oleh MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia (TK-6) yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia serta gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala (TK-7).

{lanjutan data C.1}

8. MS : Apanya bapak ini?
9. PK : Anak.
10. MS : Anaknya, masih sekolah ya?
11. PK : Iya.
12. MS : Sekarang di rumah sakit paru ya pak ya?
13. PK : Iya. (Mengangguk).
14. MS : Punya BPJS, Pak?
15. PK : Ada.

Pada (TK-8), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Tujuan dari tuturan tersebut yaitu untuk mengetahui hubungan antara pemohon klaim dengan korban yang mengalami kecelakaan. Kemudian, pada (TK-9), PK merespons tuturan tersebut menggunakan bahasa Indonesia dengan menuturkan bahwa korban yang mengalami kecelakaan tersebut adalah anak kandung dari pemohon klaim. Pada (TK-10), MS kembali menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif kepada PK dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-11), PK merespons tuturan MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia serta gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala.

Pada (TK-12) MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan dan mencari tahu kejelasan tentang rumah sakit yang disinggahi oleh korban. Pengetahuan tentang hari tempat atau rumah sakit sangat penting ditanyakan untuk mempermudah pengerjaan pengajuan santunan pada korban lakalantas. Pada (TK-13), dengan yakin PK merespon pertanyaan MS dengan komunikasi verbal dan gerakan berupa kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia

(TK-14) yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Jawa dan gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala (TK-15).

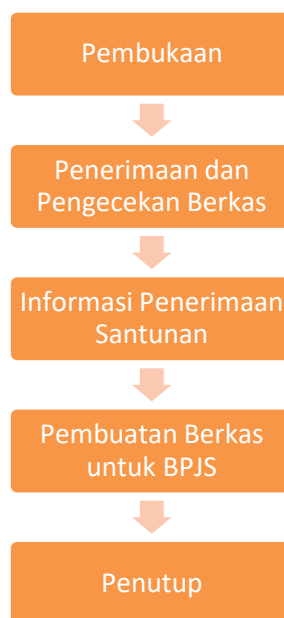
{lanjutan data C.1}

16. MS : (Menginput data korban di komputer).
17. MS : (Menyerahkan berkas). Pak, monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ ini suratnya sudah selesai, nggih? [ŋgIh] ‘ya’ Jadi Rafifnya karna mengalami musibah kecelakaan tunggal ini di luar jaminan oleh Jasa Raharja, sehingga nanti biaya perawatannya di rumah sakit bisa menggunakan kartu BPJS, ya?
18. PK : (Mengangguk).
19. MS : Dengan adanya surat ini korban tidak terjamin korban bisa menggunakan BPJS, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
20. PK : Iya. (Mengangguk).
21. MS : Sudah selesai monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ diserahkan ke rumah sakit, ya?
22. PK : Iya. (Mengangguk). Makasih, nggih? [ŋgIh] ‘ya’. (Berdiri dan meninggalkan loket).
23. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak. (Mengangguk dan tersenyum).

Pada (TK-16), MS melakukan gerakan berupa menginput data pada komputer untuk menyelesaikan berkas yang akan PK berikan kepada rumah sakit. Kemudian, setelah berkas sudah siap MS kembali melakukan gerakan kinesik berupa gerakan menyerahkan berkas kepada PK lengkap dengan informasi bahwa PK mendapatkan santunan yang dijamin oleh BPJS (TK-17). Pada (TK-18), PK hanya merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan yang berarti paham dengan apa yang telah dituturkan oleh MS. Pada (TK-19), MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia.

PK kembali merespons tuturan MS dengan jawaban dan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti paham dengan apa yang dituturkan MS (TK-20). Kemudian, MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan jika proses pengajuan klaim telah selesai (TK-21). Kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala dan tersenyum (TK-22). MS merespons tuturan yang diampaikan oleh PK lengkap dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala dan tersenyum (TK-23).

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS



Bagan 4.9 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Pada bagan di atas enam variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk.

Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berkaitan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada

segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja yang telah dilakukan oleh dokter. Struktur materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar dua puluh juta dan mengingatkan PK jika terdapat sisa pada dana santunan yang diberikan tidak dapat dicairkan namun, dapat digunakan untuk rawat jalan.

Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas yang dilakukan oleh MS sebagai surat rujukan dan pemberitahuan kepada pihak rumah sakit bahwa PK telah mengajukan dana santunan kepada pihak Jasa Raharja. Berkas tersebut ditujukan kepada pihak BPJS untuk pencairan dana biaya perawatan di rumah sakit. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia. Fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai,

sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Data C.2 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Hartono, 41 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 08.21 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : Nggih [ngIh] ‘iya’, Pak? (Tersenyum).
3. PK : (Mengangguk).
4. MS : Laporan polisinya ada, Pak?
5. PK : Persyaratannya apa saja?
6. MS : Laporan polisi dulu saya liat ya?
7. PK : Nggih [ngIh] ‘iya’. (Menyerahkan berkas).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS (TK-1), kemudian MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk kemudian menyapa menggunakan bahasa Jawa (TK-2). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Pada (TK-3), PK merespons MS hanya dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala yang berarti paham dengan apa yang dituturkan oleh MS.

Kemudian, MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia (TK-4). Pada (TK-5), merespons MS dengan pertanyaan mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk mengajukan klaim. MS menuturkan ilokusi direktif mengenai surat laporan polisi yang biasa

diberikan oleh polisi ketika ada kecelakaan dan digunakan untuk mengajukan santunan di Jasa Raharja (TK-6). PK merespons tuturan dari MS menggunakan bahasa Jawa (TK-7).

{lanjutan data C.2}

8. MS : Kecelakaannya hari minggu ya pak ya?
 9. PK : Iya.
 10. MS : Jatuh sendiri, korban atas nama Rizky Eka Pratama. Apanya bapak ini?
 11. PK : Anak.
 12. MS : Anak, sekarang dirawat di kaliwates ya pak, ya?
 13. PK : Di Kaliwates.
 14. MS : Punya BPJS ya pak?
 15. PK : Iya. (Mengangguk).
 16. MS : Punya ya?
 17. PK : Iya. (Mengangguk).
 18. MS : Saya buat suratnya dulu pak ya?
 19. PK : (Mengangguk).

Pada (TK-8), kembali bertanya kepada PK untuk memastikan dan mencari tahu kejelasan tentang kapan lakalantas terjadi pada korban. Pengetahuan tentang hari terjadinya kecelakaan sangat penting ditanyakan untuk mempermudah pengerjaan pengajuan santunan pada korban lakalantas. Pada (TK-9), dengan yakin PK merespon pertanyaan MS dengan komunikasi verbal dan gerakan kinesik yaitu dengan mengangguk kepala. Pada (TK-10), MS kembali bertanya mengenai kronologi yang terjadi pada korban dengan menggunakan bahasa Indonesia. PK menuturkan tuturan ilokusi representatif dengan menggunakan bahasa Indonesia (TK-11). Pada (TK-12), MS kembali bertanya mengenai korban yang saat ini berada di rumah sakit mana. Pada (TK-13), PK menjawab tuturan dari MS dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Selanjutnya, MS Kembali menuturkan tuturan ilokusi respresentatif mengenai pembuatan surat (TK-14), yang kemudian PK merespons MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan kinesik yakni mengangguk kepala (TK-15). Pada (TK-16), MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-17), PK merespons tuturan MS dengan gerakan kinesik berupa anggukan

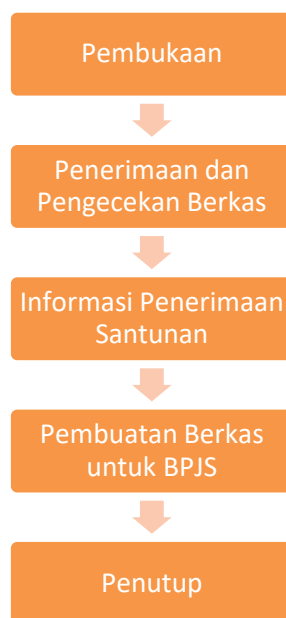
kepala. Pada (TK-18), MS menuturkan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. PK hanya merespons tuturan MS dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala.

{ lanjutan data C.2)

- | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. | MS | : (Menginput data korban di komputer). |
| 21. | MS | : (Menyerahkan berkas). Pak monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ ini suratnya sudah selesai, nggih? [ŋgɪh] ‘iya’ |
| 22. | PK | : (Mengangguk). |
| 23. | MS | : Jadi putranya nggak terjamin oleh Jasa Raharja nggih? [ŋgɪh] ‘iya?’ |
| 24. | PK | : He em. (Mengangguk). |
| 25. | MS | : Jadi nanti biaya perawatannya bisa menggunakan BPJS. |
| 26. | PK | : Oh gitu. |
| 27. | MS | : Ya? Ini sudah selesai silakan diserahkan ke rumah sakit. |
| 28. | PK | : Makasih, Mas. (Berdiri dan meninggalkan loket). |
| 29. | MS | : Sami-sami [sami-sami] ‘sama-sama’. (Mengangguk dan tersenyum). |

Pada (TK-20), MS memberikan MS membuka berkas dan data PK di komputer dengan tujuan memastikan bahwa data PK telah terdaftar dalam *website* lakalantas, sehingga proses pengajuan klaim dapat dilakukan. Setelah surat yang dibuat oleh MS selesai, MS menyerahkan surat tersebut kepada PK dengan menggunakan gerakan kinesik berupa penyerahan surat yang telah dibuat. MS menyampaikan tuturan tersebut menggunakan bahasa Jawa (TK-21). PK hanya merespon tuturan MS dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala (TK-22). Pada (TK-23) MS Kembali menanyakan tentang hubungan korban dengan pemohon klaim. Hal ini penting dilakukan agar santunan yang diberikan tidak salah sasaran. Pada (TK-24), MS merespons PK dengan menganggukan kepala yang berarti benar. Pada (TK-25) MS menjelaskan kepada PK jika pembayarana biaya rumah sakit dapat dilakukan dengan BPJS. Pada (TK-26 s.d. TK-27) terjadi interaksi mengenai informasi kelayakan korban untuk mendapatkan klaim. Pada (TK-28), PK merespons tuturan MS dengan terima kasih dan gerakan kinesik meninggalkan loket. MS merespons tuturan tersebut menggunakan bahasa Jawa dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman.

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS



Bagan 4.10 Data 1 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Pada bagan di atas lima variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk. Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berkaitan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan

terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja yang telah dilakukan oleh dokter. Struktur materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas yang dilakukan oleh MS sebagai surat rujukan dan pemberitahuan kepada pihak rumah sakit bahwa PK telah mengajukan dana santunan kepada pihak Jasa Raharja. Berkas tersebut ditujukan kepada pihak BPJS untuk pencairan dana biaya perawatan di rumah sakit. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Hal tersebut dapat terjadi karena MS dan PK berlatar belakang budaya Masyarakat Jawa, sedangkan fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak

terasa kaku dalam menyampaikan informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Data C.3 Interaksi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Khairil Umam, 42 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 30 November 2023 pukul 10.08 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : Kecelakaannya hari selasa Pak ya?
3. PK : Nggih. [ngIh] ‘ya’
4. MS : Di Ambulu, jatuh sendiri, ya?
5. PK : Iya.
6. MS : Korban atas nama Rafif Alfino ini, ya?
7. PK : Iya. (Mengangguk).

Terlihat pada data di atas, interaksi komunikatif diawali ketika PK masuk ke dalam Kantor Jasa Raharja dengan wajah mengarah ke MS disertai gerakan kinesik dengan menarik kursi untuk diduduki (TK-1). PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Pada (TK-2), MS menyambut dengan senyuman dan anggukan seperti mempersilakan duduk kemudian menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Tindakan yang dilakukan oleh MS bertujuan untuk memberi kesan santun dan penghormatan agar PK merasa yakin dengan pelayanan publik yang dilakukan di Jasa Raharja Cabang Jember. Pada (TK-3) PK merespon pertanyaan dari MS menggunakan bahasa Jawa dengan komunikasi verbal dan gerakan kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Arti dari gerakan menganggukkan kepala yang dilakukan oleh PK berfungsi sebagai tanda mengiyakan dan meyakinkan maksud dari pertanyaan MS. Pada (TK-4) MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan

tempat lakalantas terjadi. Tujuan dari pertanyaan tersebut yaitu untuk mempermudah MS dalam pembuatan surat yang diajukan oleh MS. Pada (TK-5), PK kembali merespon tuturan yang disampaikan oleh MS dengan menggunakan bahasa Indonesia. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia (TK-6) yang kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan (kinesik) yakni menganggukkan kepala (TK-7).

{lanjutan data C.3}

8. MS : Apanya bapak ini?
9. PK : Anak
10. MS : Anaknya, masih sekolah ya?
11. PK : Iya.
12. MS : Sekarang di rumah sakit paru ya pak ya?
13. PK : Iya. (Mengangguk).
14. MS : Punya BPJS, Pak?
15. PK : Ada.

Pada (TK-8), MS menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. Tujuan dari tuturan tersebut yaitu untuk mengetahui hubungan antara pemohon klaim dengan korban yang mengalami kecelakaan. Kemudian, pada (TK-9), PK merespons tuturan tersebut menggunakan bahasa Indonesia dengan menuturkan bahwa korban yang mengalami kecelakaan tersebut adalah anak kandung dari pemohon klaim. Pada (TK-10), MS kembali menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif kepada PK dengan menggunakan bahasa Indonesia. Pada (TK-11), PK merespons tuturan MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan gerakan kinesik yakni menganggukkan kepala. Pada (TK-12) MS kembali bertanya kepada PK untuk memastikan dan mencari tahu kejelasan tentang rumah sakit yang disinggahi oleh korban. Pengetahuan tentang hari tempat atau rumah sakit sangat penting ditanyakan untuk mempermudah pengerjaan pengajuan santunan pada korban lakalantas. Pada (TK-13), dengan yakin PK merespon pertanyaan MS dengan komunikasi verbal dan gerakan kinesik yaitu dengan menganggukkan kepala. Selanjutnya MS kembali menyampaikan tuturan pertanyaan kepada PK menggunakan bahasa Indonesia (TK-14) yang kemudian PK merespon MS dengan

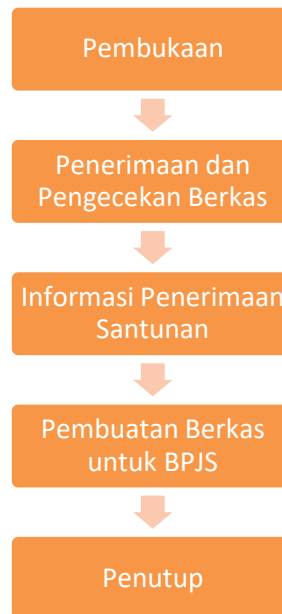
menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Jawa dan kinesik yakni menganggukkan kepala (TK-15).

{lanjutan data C.3}

8. MS : (Menginput data korban di komputer).
9. MS : (Menyerahkan berkas). Pak, monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ ini suratnya sudah selesai, nggih? [ŋgIh] ‘ya’ Jadi Rafifnya karna mengalami musibah kecelakaan tunggal ini di luar jaminan oleh Jasa Raharja, sehingga nanti biaya perawatannya di rumah sakit bisa menggunakan kartu BPJS, ya?
10. PK : (Mengangguk).
11. MS : Dengan adanya surat ini korban tidak terjamin korban bisa menggunakan BPJS, nggih? [ŋgIh] ‘ya’
12. PK : Iya. (Mengangguk).
13. MS : Sudah selesai monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ diserahkan ke rumah sakit, ya?
14. PK : Iya [mengangguk]. Makasih, nggih? [ŋgIh] ‘ya’. (Berdiri dan meninggalkan loket).
15. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak. (Mengangguk dan tersenyum).

Pada (TK-16), MS melakukan gerakan berupa menginput data pada komputer untuk menyelesaikan berkas yang akan PK berikan kepada rumah sakit. Kemudian, etelah berkas sudah siap MS kembali melakukan gerakan kinesik berupa gerakan menyerahkan berkas kepada PK lengkap dengan informasi bahwa PK mendapatkan santunan yang dijamin oleh BPJS (TK-17). Pada (TK-18), PK hanya merespons tuturan MS dengan gerakan berupa anggukan yang berarti paham dengan apa yang telah dituturkan oleh MS. Pada (TK-19), MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif dengan menggunakan bahasa Indonesia. PK kembali merespons tuturan MS dengan jawaban dan gerakan berupa anggukan kepala yang berarti paham denga napa yang dituturkan MS (TK-20). Kemudian, MS menuturkan tuturan ilokusi respresentatif dengan memberitahukan jika proses pengajuan klaim telah selesai (TK-21). Kemudian PK merespon MS dengan menyampaikan tuturan ilokusi respresentatif menggunakan bahasa Indonesia dan kinesik yakni menganggukkan kepala dan tersenyum (TK-22). MS merespons tuturan yang diampaikan oleh PK lengkap dengan gerakan kinesik berupa anggukan kepala dan tersenyum (TK-23).

Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS



Bagan 4.11 Data 3 Struktur Materi Interaksi Komunikatif antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

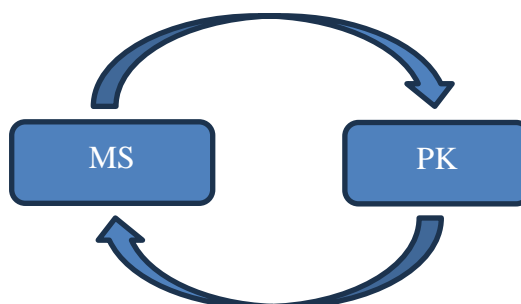
Pada bagan di atas lima variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi yang telah dilakukan. Segmen tersebut digunakan sebagai penentu sub-sub kategori makna yang terdapat pada teks secara menyeluruh. Segmen materi diawali dengan pembukaan yang dilakukan oleh PK dengan gerakan kinesik menarik pintu dan menarik kursi yang akan diduduki. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan dan senyuman dengan mempersilakan duduk. PK datang dengan membawa surat keterangan kecelakaan dari Kepolisian Resor (POLRES) dan persyaratan lainnya. Pada segmen ini, PK sudah mendapatkan informasi tentang syarat-syarat pengajuan santunan dari pihak kepolisian. Kemudian, MS merespons dengan gerakan kinesik berupa anggukan serta senyuman dengan mempersilakan duduk. Segmen materi kedua yaitu penerimaan dan pengecekan berkas untuk memastikan bawa PK yang mengajukan santunan benar-benar berkaitan dengan korban dan memastikan berkas persyaratan lengkap. Berkas yang telah diterima dari PK kemudian dicocokkan oleh MS pada data kecelakaan yang tertera di komputer. Pada segmen ini, MS juga mengutarakan beberapa pertanyaan terkait dengan kronologi kecelakaan, tempat korban dirawat, dan tindakan apa saja

yang telah dilakukan oleh dokter. Segmen materi ketiga yaitu informasi penerimaan santunan. Hal tersebut dilakukan oleh MS dengan memberikan informasi kepada PK mengenai kelayakan PK dalam pengajuan santunan. Pada segmen ini, MS menyampaikan informasi mengenai jumlah dana santunan sebesar dua puluh juta dan mengingatkan PK jika terdapat sisa pada dana santunan yang diberikan tidak dapat dicairkan namun, dapat digunakan untuk rawat jalan. Struktur materi keempat yaitu pembuatan berkas yang dilakukan oleh MS sebagai surat rujukan dan pemberitahuan kepada pihak rumah sakit bahwa PK telah mengajukan dana santunan kepada pihak Jasa Raharja. Berkas tersebut ditujukan kepada pihak BPJS untuk pencairan dana biaya perawatan di rumah sakit. Kemudian, segmen materi berlanjut pada penutup. MS mengakhiri dengan menyerahkan berkas rujukan rumah sakit kepada PK, kemudian PK menyampaikan terima kasih kepada MS. Segmen ini, menandakan berakhirnya interaksi komunikatif antara MS dan PK dalam pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja. Topik interaksi diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh PK dan MS yang memberikan respons. Selanjutnya, PK berpamitan dengan memberikan gerakan kinesik berdiri lalu meninggalkan loket.

Berdasarkan keseluruhan interaksi komunikatif di atas menunjukkan peran yang berbeda antara MS dan PK. MS berperan sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam membantu pemohon klaim dalam pembuatan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan, sedangkan PK berperan sebagai pemohon klaim santunan. Dalam interaksi komunikatif tersebut, MS lebih dominan dengan memberikan informasi, arahan, pemahaman, dan petunjuk kepada PK mengenai santunan yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi. Fungsi komunikatif yang mendominasi aktivitas pengajuan santunan merupakan fungsi direktif yang bertujuan lawan tutur melakukan suatu tindakan. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia. Fungsi dari bahasa Indonesia yang digunakan yaitu untuk menjaga kondisi formal saat interaksi berlangsung. Interaksi yang dilakukan antara MS dan PK berlangsung dengan santai, sopan, terarah, dan terbuka. Ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan menciptakan suasana nyaman, memastikan bahwa interaksi antara MS dan PK tidak terasa kaku dalam menyampaikan

informasi dan instruksi. Hal ini memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan lancar.

Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS



Bagan 4.12 Data 1, 2, dan 3 Pola Komunikasi antara *Mobile Service* dan Pemohon Klaim dalam Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan Korban Kecelakaan yang Dijamin BPJS

Berdasarkan analisis teks di atas, pola komunikasi yang terbentuk adalah dialogis. Interaksi komunikasi dalam pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin BPJS melibatkan dua orang. Dapat dilihat pada analisis teks di atas, PK merupakan orang yang akan mengajukan santunan, sedangkan MS yang membantu proses pengajuan santunan.

Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi yaitu bahasa Indonesia yang terkadang terdapat campur kode dari bahasa daerah seperti bahasa Jawa. Bahasa yang digunakan oleh MS bersifat lugas, berhati-hati, dan informatif. Adapun tujuan dari penggunaan bahasa tersebut untuk menciptakan suasana yang santai dan nyaman antara MS dan PK saat menjalani proses pengajuan klaim. Selain itu, pola komunikasi yang multi arah berdampak pada proses pelayanan, terutama dalam pengumpulan informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikasi pada pola ini adalah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi interaksi yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang paling dominan pada proses pelayanan surat jaminan korban kecelakaan yang dijamin Jasa Raharja, yaitu fungsi ekspresif dan direktif. Fungsi ekspresif yang terdapat dalam data ini berupa ucapan terima kasih yang dilakukan oleh PK kepada MS yang telah membantu selama proses pengajuan klaim di Jasa Raharja.

Selain fungsi tindak komunikatif, peristiwa komunikasi tersebut juga melibatkan daya ilokusi, lokusi, dan perlokusi. Di antara ketiga daya tersebut, daya ilokusi adalah yang paling dominan. Daya lokusi biasanya disandingkan oleh fungsi tindak komunikatif representatif.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian etnografi komunikasi yang meneliti mengenai interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam kegiatan pelayanan publik di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim menjadi salah satu aktivitas utama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Penelitian ini menganalisis interaksi tersebut melalui tiga dari enam jenis layanan yang dilakukan oleh Kantor Jasa Raharja. Pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi pelayanan santunan meninggal dunia kepada ahli waris, pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh Jasa Raharja dan pelayanan surat jaminan lanjutan korban kecelakaan yang dijamin oleh BPJS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara *mobile service* dan pemohon klaim dalam pelayanan publik menghasilkan pola-pola komunikasi yang terstruktur yang berkaitan dengan beberapa hal, yaitu: (1) interaksi antara *mobile service* dan pemohon klaim menggunakan pemilihan kata yang fleksibel yaitu menyesuaikan dengan identitas sosial dan latar belakang kehidupan pemohon; (2) terdapat dua jenis pola komunikasi, yaitu dialogis dan interaksional. Pola interaksi dialogis ditandai dengan adanya timbal balik antara dua orang, sedangkan pola interaksi komunikasi interaksional ditandai dengan adanya timbal balik antara dua orang atau lebih; (3) ditemukan segmen-segmen materi yang terstruktur pada masing-masing jenis pelayanan; dan (4) penerapan fungsi komunikatif bertujuan memperjelas pola komunikasi selama interaksi berlangsung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data percakapan, saran akademis dan praktis yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut.

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini memperluas kajian etnografi komunikasi yang sudah ada, khususnya dalam konteks lembaga keuangan khususnya pada proses pengajuan klaim asuransi. Pada penelitian ini, fokus peneliti hanya pada interaksi komunikatif di beberapa pelayanan yang terjadi di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember. Selain itu, peneliti juga fokus pada penemuan pola-pola interaksi komunikatif yang terjadi antara *mobile service* dan pemohon klaim. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih dalam mengenai interaksi komunikatif pada pelayanan yang belum dilakukan, misalnya pelayanan antara kasir dengan pemohon klaim pada proses pembayaran asuransi, pelayanan santunan penggantian biaya penguburan, dan pelayanan santunan cacat tetap.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan penelitian lapangan dan hasil analisis data yang telah dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Dalam menciptakan pelayanan yang lebih optimal, peneliti memberikan saran kepada pihak Jasa Raharja Cabang Jember untuk mengedepankan nilai budaya yang ramah dan memberikan salam pembuka sebelum menanyakan keperluan pemohon klaim dalam proses pelayanan pemohon klaim dengan berbagai latar sosial yang beragam. Tujuannya agar pemohon klaim dapat memiliki pengalaman pelayanan yang positif dan membangun persepsi yang baik terhadap layanan Jasa Raharja;
2. Pihak Jasa Raharja perlu lebih gencar dalam memberikan sosialisasi terhadap persyaratan dan kebijakan terbaru proses pengajuan klaim untuk menghindari miskomunikasi saat pemohon klaim mengajukan klaim; dan
3. Papan persyaratan pengajuan klaim sebaiknya ditempel di samping pintu masuk Kantor Jasa Raharja untuk menghindari kebingungan pemohon klaim ketika mereka berada di dalam Kantor Jasa Raharja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Ani, Warda Septi. 2022. "Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: suatu Kajian Etnografi Komunikasi". Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul dan Agustina. 2014. *Sosiolinguistik, Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cohen Bruce J. 1992. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Halliday dan Ruqaiya Hasan. 1975. *Bahasa, Konteks, dan Teks*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Jasa Raharja. "Detail Jumlah Santunan", sumber: <https://www.jasaraharja.co.id/page/detail/jumlah-santunan> (diakses pada 29 November 2023, 19.23)
- Jasa Raharja. "Profil tentang Kami", sumber: <https://www.jasaraharja.co.id/profile/tentangkami>, (diakses pada 29 November 2023, 20.20)
- Kemenag.go.id. "Al-Quran Al-Insyirah Ayat ke-5", sumber: <https://kalam.sindonews.com/ayat/5/94/al-insyirah-ayat-5/>. (diakses pada 8 Juli 2024, 7.28)

- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi: Menyingkap Makna di Balik Perilaku Komunikatif Manusia*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Kusnadi. 2021. *Penulisan Skripsi Etnografi Komunikasi: Struktur Materi dan Penjelasannya*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moleong, Lexy. J. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung
- Pateda, M. 1992. *Linguistik: Sebuah Pengantar*. Bandung: Angkasa.
- Poloma, Margaret. M. 2003. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Rahardjo, M. 2010. *Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif*. Gema.
- Ritzer, George. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media.
- Salsabella, Amelia. 2023. "Interaksi Komunikatif antara Petugas Survei dan Calon Nasabah di PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Balung, Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.
- Sariono, Agus. 2020. *Pemilihan Bahasa dalam Masyarakat Using*. Yogyakarta: Grandia Publisher.
- Setiawati, D. 2011. *Interaksionisme Simbolik dalam Kajian Sejarah*. Agastya, 99-115.
- Sholeha, Indah Evatus. 2020. "Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik Penempatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.
- Soekanto, Soejarno. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Spradley, James P. 2006. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sumarsono dan Partana. 2004. *Sosiolinguistik*. Yogyakarta: Sabda dan Pustaka Belajar.

Sumarsono. 2017. *Sosiolinguistik*. Yogyakarta: Sabda dan Pustaka Belajar.

Suprpto, T. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Medpress.

Universitas Jember. 2023. *Pedoman Tugas Akhir Mahasiswa*. Jember. Badan Penerbit Universitas Jember.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Pelayanan Santunan Meninggal Dunia kepada Ahli Waris

DATA 1

MS	PK
Nama : Rudy Tris Tiyanto	Nama : Abdul Asis
Umur : 29 tahun	Umur : 53 tahun
Alamat: Kebonsari, Jember	Alamat: Silo, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Abdul Asis, 53 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 09.52 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode dengan bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Datang, membuka pintu dan mengangguk kepala kepada MS. Kemudian menggeser kursi untuk diduduki)
2. MS : Persyaratan yang kemarin sudah selesai? (Menanyakan sambil menyingkirkan berkas pengklaim sebelumnya)
3. PK : Sudah, Mas. (menyerahkan berkas)
4. MS : (Memeriksa kelengkapan berkas)
5. MS : Kok nggak diterusin, Pak? Di sininya aja (Menunjuk ke lembar berkas yang kosong)
6. PK : (Mengangguk)
7. MS : Pak Abdul Asis, ya?
8. PK : Iya (mengangguk)
9. MS : KTP-nya dibawa, Pak Abdul Asis?
10. PK : Dibawa (Menyerahkan KTP)
11. MS : Abdul Asis, minta tolong tanda tangan dulu! (Menunjuk ke tempat tanda tangan pada berkas)
12. PK : Di sini? (Mengangguk sambil menunjuk arah tanda tangan pada berkas)
13. MS : Iya, di sini.
14. PK : (Menyerahkan berkas)
15. MS : Dah. (mengambil berkas)
16. MS : Nggih [nglh] 'iya' Pak Abdul Asis, ya? Sebagai anaknya dari almarhum ibu Misadi, ya?
17. PK : Iya (Mengangguk)
18. MS : Misadi, Misati, ya Pak ya?

19. PK : Iya (mengangguk)
20. MS : Anak ke?
21. PK : Tiga
22. MS : Tiga, ya, Pak, ya?
23. PK : Iya (Mengangguk)
24. MS : Kemarin saya sudah ke rumah, saya kasih persyaratan. Persyaratannya sudah dilengkapi, sudah bisa proses dana santunannya dan ini bisa kita serahkan. Untuk dana santunan meninggalnya almarhum Ibu kepada njenengan sebagai perwakilan dari anak-anaknya yang sudah menerima kuasa, Nggih? [ŋglh] 'ya'.
25. PK : Nggih [ŋglh] 'ya'. (Mengangguk)
26. MS : Jadi, dana santunannya senilai lima puluh juta, sudah kita transfer ke rekeningnya pak Abdul Asis yang kita buat baru, nggih? [ŋglh] 'ya'
27. PK : Iya (Mengangguk)
28. MS : Rekeningnya ini sudah jadi atas nama Pak Abdul Asis, nggih? [ŋglh] 'ya'
29. PK : (Mengangguk)
30. MS : Ini juga sdah dapet ATM (menyodorkan ATM). Nanti bisa dicek ke ATM, atau njenengan [njənəŋan] 'Anda' bisa langsung ke bank mandiri terdekat, di rumah atau di mana aja boleh, ya?
31. PK : Iya (mengangguk)
32. MS : Nanti bisa dicek untuk rekeningnya termasuk dana santunan senilai lima puluh juta, utuh. Gak ada potongan, gak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, nggih? [ŋglh] 'ya'
33. PK : (Mengangguk)
34. MS : Kalo ada yang mengatasnamakan saya, mengatasnamakan Jasa Raharja minta uang pengurusan untuk Jasa Raharjanya gausah dikasih, ya? Pokoknya kalo ada yang minta uang mengatasnamakan saya gausah dikasih. Laporkan ke saya, ya?
35. PK : Iya (Mengangguk)
36. MS : Gitu, ya?
37. PK : (Mengangguk)
38. MS : Ini sudah selesai, nanti bisəa dicek ke ATM-nya. Ini ATM-nya, ini buku rekeningnya. Untuk ATM-nya untuk password pertamanya ini, ya? (Menunjuk ke arah buku rekening)
39. PK : Iya
40. MS : Jadi, njenengan [njənəŋan] 'Anda' kalo mau masuk ke ATM masukin ini passwordnya yang pertama ini (menunjuk ke arah buku rekening)
41. PK : Iya
42. MS : Nanti kalo ini njenengan [njənəŋan] 'Anda' mau rubah, silakan. Yang jelas ATM password pertamanya ini, nggih? [ŋglh] 'iya'. Atau kalo njenengan [njənəŋan] 'Anda' mau ke langsung ke

- banknya yang di unit, yang dekat rumah di Silo ada nggak mandiri?
43. PK : Nggak ada, Kalisat itu, Pak.
44. MS : Nggak ada? Kalisat adanya?
45. PK : Iya.
46. MS : Di mana aja pokoknya, ya? Mandiri, ya?
47. PK : Iya.
48. MS : Nanti bisa diambil uangnya lewat situ, tapi kalo mau ke ATM, ini pinnya, nggih? Kalo mau dirubah, silakan, atau tetep pake ini juga nggak papa, nggih? [ŋgIh] 'ya'
49. PK : (Mengangguk)
50. MS : Ada yang ditanyakan?
51. PK : Nggak ada.
52. MS : Cukup?
53. PK : Cukup.
54. MS : Nggak ada, sudah cukup? Nggih, sudah selesai, ini saya serahkan. Cuman saya mau minta tolong bukti ini saya sudah serahkan saya foto njenengan [ŋjənəŋan] 'Anda', ya? Sambil dibawa ini, Pak, ya? (menyodorkan buku rekening dan kartu ATM)
55. PK : (Mengambil buku rekening)
56. MS : ATM-nya, Pak. (Menyodorkan kartu ATM)
57. MS : Sudah? (MS memfoto PK)
58. PK : (Mengangguk)
59. MS : Oke, sudah selesai, Pak. Berkasnya juga sudah lengkap, sudah bisa ditinggal. Uangnya juga sudah bisa digunakan, yang penting itu tadi pesennya saya, ya? Kalo minta uang untuk saya nggak usah dikasih, nggih? [ŋgIh] 'iya'. Silakan, ada yang ditanyakan? Sudah cukup? Nggih pun [ŋgIh] 'iya' [pUn] 'sudah', monggo [mɔŋgɔ] 'silakan'sudah bisa ditinggal, nggih [ŋgIh] 'ya'
60. PK : Sudah, ayo dek.
61. MS : Monggo. [mɔŋgɔ] 'silakan'
62. PK : Makasih. (Berdiri dan meninggalkan loket)
63. MS : Sami-sami. [sami-sami] 'sama-sama'.

DATA 2

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK

Nama : Suradi

Umur : 52 tahun

Alamat: Bangsalsari, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Suradi, 52 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 30 November 2023 pukul 13.37 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama, dan bahasa Madura.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : (Mengangguk).
3. MS : Endi [ɛndi] ‘mana’ ahli warise? [warise] ‘warisnya’
4. PK : Sembayang
5. MS : Hah?
6. PK : Sholat dek [de?] ‘di’ kene [kɛnɛ] ‘sini’. (Menunjuk ke arah masjid)
7. MS : Oh sholat?
8. PK : Iya
9. MS : Tak kira sendirian.
10. PK : Berkase tak kasihkan sameyan? [sameyan] ‘Anda’.
11. MS : Dicitak nggak kemarin?
12. PK : Oh belum,
13. MS : Nggak dicitak?
14. PK : PDF tok dari sameyan [sameyan] ‘Anda’.
15. MS : Nggak papa udah. Kan tanda tangan anu kan, *barcode* kan?
16. PK : Ini yang kurang (menyerahkan berkas)
17. MS : (Mengecek berkas)
18. MS : Tunggu ahli warisnya ya, suruh ke sini ya.
19. PK : Tunggu dulu, ya?
20. MS : He e. Bayar nggak kemarin di rumah sakit?
21. PK : Bayar, ini (menunjukkan kwitansi)
22. MS : Mana kwitansinya?
23. PK : (Menyerahkan kwitansi).
24. MS : Muhammad Holili.
25. PK : Anu maneh [maneh] ‘lagi’ mas, yang di PMI belum.
26. MS : Bayar? Iya nggak papa.
27. PK : Apa itu namanya (terpotong).
28. MS : Kwitansinya ada?
29. PK : Jaminan masih KTP di sana.
30. MS : Hah?
31. PK : KTP-nya.
32. MS : Mintakan kwitan- (terpotong)
33. PK : Jadi kita belum dapat kwitansinya.
34. MS : Ya mintakan kwitansi kalo gitu, karna kan belum bayar berarti kan itu?
35. PK : Iya.
36. MS : Bayar dulu nanti, kasih kwitansi bisa tak ganti.

37. MS : Oke, nunggu sapa bapaknya?
38. PK : Nunggu ahli waris ya?
39. MS : Bapaknya?
40. PK : Iya.
41. MS : Pak Suradi, Muhammad Holili serah, Pak?
42. PK2 : Potrana [pɔtrana] ‘putranya’ guleh [guləh] ‘Saya’.
43. MS : Putrana empeyan? Nomer berempah?
44. PK2 : Nomer empak.
45. MS : Nomer empak?
46. PK2 : (mengangguk)
47. MS : Sekolah re, Pak?
48. PK2 : Engghi. (mengangguk)
49. MS : Kelas berempah?
50. PK2 : Kelas telok SMK.
51. MS : Telok SMK, SMK dimmah?
52. PK2 : Hah?
53. MS : SMK dimmah?
54. PK2 : Majeng
55. MS : Lumajeng? PP, Pak Lumajeng?
56. PK2 : PP
57. MS : Lumajang PP? Lumajang Balung?
58. PK2 : Anoh Majeng (terpotong)
59. PK1 : Laiyeh Lumajeng Balong. Deri Lumajeng ke Belung maksodta.
60. PK2 : ooh.
61. MS : Yoso balong nggeh?
62. PK2 : engghi.
63. PK1 : Tapi seminggu sebelumnya di pondok.
64. MS : Oh mondok sebelumnya.
65. PK1 : Nggih.
66. MS : Iki, Pak. Genikah dari Jasa Raharja ada santunan meninggal dunianya untuk almarhum Muhammad Holili, nggih? Ini kemarin kita sudah komunikasi dibantuin sama pak kampung untuk persyaratannya sudah dilengkapin, sehingga kita bisa proses untuk santunan meninggal dunianya almarhum. Nggih? Pak Suradi sebagai orang tuanya ayahnya menjadi ahli warisnya yang sah dan berhak mendapatkan santunan meninggalnya senilai lima puluh juta. Ya pak ya? Uangnya sudah kita proses, sudah masuk ke rekeningnya. Jadi nanti sudah bisa digunakan, nggih?
67. PK2 : (mengangguk).
68. MS : Pesennya cuman satu, kalo ada yang mengatasnamakan Jasa Raharja mintak uang pengurusan, mintak imbalan, gausah dikasih, ya?
69. PK2 : (mengangguk).

70. MS : Ya pak ya? Pokoknya kalo ada yang mintak uang untuk Jasa Raharja nggak usah dikasih.
71. PK2 : Iya (mengangguk).
72. MS : Nggih?
73. PK2 : Iya.
74. MS : Ya? Ini minta tolong tanda tangan dulu, Pak. [menyerahkan berkas] Pak Suradi tanda tangan dulu.
75. PK2 : (menandatangani berkas).
76. MS : pon?
77. PK2 : (mengangguk sambil menyerahkan berkas).
78. MS : Pak kampung iki Pak kampung, nyamanah, nomer telpon, tanda tangan.
79. PK1 : Nyamanah sapa reh, Mas?
80. MS : Empeyan.
81. PK1 : Nomor telpon sini ya?
82. MS : Engghi.KTP-nah dimmah? Pak Suradi, Pak Suradi nikah rekeningah, engghi? Ini buku rekeningnya sudah jadi dan sudah ditransfer uang dari Jasa Raharja lima puluh juta nominalnya, jadi yang ada di rekening lima puluh juta. Utuh nggak ada potongan nggak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, ya? Ini juga dapat ATM, ya? ini ATM-nya. Untuk pinnya, pin yang pertama kali ini ya pinnya ya? Nggih? (menunjukkan pin ATM).
83. PK2 : Engghi.
84. MS : Tiga satu sembilan tiga lima satu ini, ya?
85. PK2 : (mengangguk).
86. MS : Nanti boleh pake pin ini atau kalo mau dirubah juga boleh, ya? Yang penting masukin pinnya pertama ini. Ya?
87. PK2 : Nggih.
88. MS : Gitu pak, ya? Jadi ini buku rekening sama ATM-nya sudah bisa digunakan.
89. PK1 : Minimal berapa kalo ngambil, Mas?
90. MS : Kalo ATM-nya pake ATM ini kayaknya sepuluh juta seharusnya masih bisa, ya? Kalo ke ATM, coba aja nanti dicek, dulu, ya? Kalo mau ke banknya juga ada, ya? Balung kan ada kan ATM Mandiri? Eh buku rekening juga nggih? Ini pak, ya bisa diterima nanti uangnya juga bisa digunakan, ya?
91. PK2 : (mengangguk).
92. MS : Pak, saya mau foto njenengan dulu, ya? Sambil pegang buku tabungannya, ya? Ini Pak (mengarahkan PK2 memegang tabungan).
93. MS : Sek, pak. (mengambil foto PK2)
94. MS : Pak Suradi, Pak Suradi ndik nomer telpon, Pak? Suradi ndik nomer telpon?
95. PK2 : He.e (mengangguk).
96. MS : Berempah?
97. PK2 : kosong delapan satu

98. MS : kosong delapan satu
 99. PK2 : dua satu enam
 100. MS : dua satu enam
 101. PK2 : lima satu lima
 102. MS : lima satu lima
 103. PK2 : dua sembilan tujuh
 104. MS : dua sembilan tujuh. Nanti ada yang telpon dari orang bank, ya? Nanti diangkat aja ya cuman mastiin aja rekeningnya sudah diterima apa belum, ya?
 105. PK2 : Engghi
 106. MS : Gitu Pak, ya?
 107. PK2 : Engghi. [mengangguk]
 108. MS : Ada yang ditanyakan, Pak Suradi?
 109. PK1 : Enten, sobung.
 110. MS : Sobung?
 111. PK1 : Tanya satu, Mas. Itu kalo kwitansinya selesai kabbi, kebeh dinnak?
 112. MS : Kebeh dinnak.
 113. PK1 : Kalo yang dari PMI nggak usah keterangan apa-apa?
 114. MS : Tak usah majer dibik aja. Kan ninggal jaminannya karna belum bayar.
 115. PK1 : Ho.o [mengangguk]
 116. MS : Nanti bayar, ambil jaminannya dapet kwitansi, jadiin satu sama kwitansi yang lain.
 117. PK1 : Oh yang sama yang lain, ya?
 118. MS : Ho.o [mengangguk]
 119. PK1 : Nggak usah sama bapak ini gak papa saya ke PMI?
 120. MS : Sampeyan aja gak papa.
 121. PK1 : Oke.
 122. MS : Ya? Gitu ya pak ya? Nggih pun.
 123. PK2 : [mengangguk]
 124. PK1 : Makasih, Mas.
 125. MS : Iya, monggo Pak kampung, makasih pak kampung, ya?
 126. PK1 : Yok [berdiri meninggalkan loket]

DATA 3

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK

Nama : Sukip Priyanto

Umur : 46 tahun

Alamat: Tanggul, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Sukip Priyanto, 46 tahun) berlangsung di

Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 11.21 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode dengan bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : (Mengangguk)
3. PK : Permissi (mengangguk dan tersenyum).
4. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak.
5. MS : Sebentar, ya, Pak. (Meninggalkan loket dan menghampiri PK sebelumnya).
6. PK : Iya (mengangguk).
7. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak. Persyaratannya yang kemarin dibawa semua?
8. PK : Iya (dengan suara kecil kemudian menyerahkan berkas).
9. MS : Laporan polisi, surat kematian, keterangan ahli waris, terus ini. Kapan ke lakanya, Pak? Barusan?
10. PK : Lakanya di (terpotong).
11. MS : Di nggak, di Kantor polisinya kapan? Barusan?
12. PK : Barusan (mengangguk).
13. MS : Barusan, ya.
14. MS : Pak Sukip bawa KTP?
15. PK : Iya, bawa (menyerahkan KTP).
16. MS : Sukip Priyanto, Pak tanda tangan dulu, sebelah sini (menunjukkan letak tanda tangan).
17. PK : Iya. (Menandatangani berkas).
18. PJ : Bener? Rud? Bener?
19. MS : Yak, operasi cuman sempet ada penolakan katanya cuman tetep dilakukan operasi. Operasinya bersihin luka gitu sama masang gip kakinya, tapi gatau sih. Cuma dibebel-bebel gitu, katanya.
20. PJ : Bebal, bebel bodo.
21. MS : Pak Sukip Priyanto, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
22. PK : Iya (mengangguk).
23. MS : Nggih, Pak Sukip. Jadi, ini saya jelaskan musibah kecelakaan yang dialami oleh putra bapak, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
24. PK : (Mengangguk).
25. MS : Akyan Sabita, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
26. PK : (mengangguk).
27. MS : Eh.. bapak sebagai orang tuanya menjadi ahli waris yang sah dan berhak mendapatkan santunan untuk dana meninggalnya senilai lima puluh juta, yang mana uangnya sudah ditransfer ke rekening bapak yang saya buat baru. Ini sudah jadi rekeningnya, dan sudah ada isi uangnya senilai lima puluh juta, nggih pak nggih? [ŋgIh] ‘ya’.

28. PK : (Mengangguk)
29. MS : Jadi, dana santunan meninggalnya senilai lima puluh juta sudah kami transfer ke rekening ini utuh. Nggak ada potongan, nggak ada biaya apapun dari Jasa Raharja, nggih? [ŋgIh] 'ya'.
30. PK : (Mengangguk)
31. MS : Jadi, kalo semisal ada yang mengatasnamakan saya, mengatasnamakan Jasa Raharja, minta uang pengurusan atau mau minta imbalan atau apapun itu, jangan pernah mau memberi, nggih?
32. PK : Nggih [ŋgIh] 'ya'. (Mengangguk).
33. MS : Bisa ditelpon saya, laporkan saya, ya? Saya pastikan itu bukan bagian dari orang Jasa Raharja, ya? Ya semoa, semoga aja ndak ada, nggih? Gitu nggih? [ŋgIh] 'ya'.
34. PK : Iya (Mengangguk).
35. MS : Ini sudah selesai, Pak. Ee.. uangnya bisa digunakan, ini buku rekeningnya kemudian ini juga dapet ATM. Ini mandiri pak ya rekeningnya, ya?
36. PK : (Mengangguk).
37. MS : Di Tanggul kan ada, ya? Mandiri, ya?
38. PK : Iya, ada.
39. MS : Ini ATM-nya, ya? Ini rekeningnya ini ATM-nya. Pinnya untuk pertama ATM-nya ini, ya? (menunjuk ke arah pin ATM di buku rekening).
40. PK : (Mengangguk).
41. MS : Ini pin pertama, ya? Nanti kalo mau dirubah silakan. Ya? Yang penting kalo mau masuk pertama ini dulu yang dipake, nggih? Ini sudah selesai, sudah bisa ditinggal, uangnya juga sudah bisa digunakan, nggih? [ŋgIh] 'ya' Ada yang ditanyakan?
42. PK : Cukup, Mas.
43. MS : Cukup? Ini sudah selesai, monggo diterima rekening sama ATM-nya. Cuman sebagai bukti saya, saya mintak tolong ini diterima, Pak. Saya sambal dokumentasi, Pak, nggih? [ŋgIh] 'ya'.
44. PK : (Mengangguk).
45. MS : Monggo [mɔŋgɔ] dipegang ini aja, Pak. (Mengarahkan ke PK). Amit, nahh. Ngoten [ŋɔtɔn] mawon [mawɔn] 'begitu ya', amit nggih ? [ŋgIh] 'ya', Pak (mengambil foto PK).
46. MS : Pak Sukip, Sukip Priyanto (mengetik di telepon). Nomor telepon berapa, Pak?
47. PK : kosong delapan lima
48. MS : kosong delapan lima
49. PK : dua tiga tiga
50. MS : dua tiga tiga
51. PK : sembilan tujuh delapan
52. MS : sembilan tujuh delapan
53. PK : lima satu empat

54. MS : lima satu empat
 55. MS : Iya, sudah. Ini bisa ditinggal, sudah selesai. Cuman, pesennya saya yang tadi, ya? Diingat, ya kalo ada apa-apa telfon saya, nggih? [ŋgIh] ‘ya’
 56. PK : (Mengangguk).
 57. MS : Terus nanti ada orang bank mandiri yang telpon atau mau video kol diterima aja. Mereka cuma memastikan apa benar rekeningnya sudah diberikan, dipegang bapak. Nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
 58. PK : Iya.
 59. MS : He eh. Nanti ada telpon dari mandiri ke nomor yang sudah saya sampaikan yang sudah sampeyan sampaikan tadi, ya?
 60. PK : Iya.
 61. MS : Nggih? [ŋgIh] ‘ya’. Sudah selesai, bisa ditinggal.
 62. PK : Makasih, Mas.
 63. MS : Sama-sama, Pak. Monggo [mɔŋgɔ], nggih [ŋgIh] ‘ya’.
 64. PK : Assalamu’alaikum. (Berdiri dan meninggalkan loket).
 65. MS : Wa’alaikumsalam (mengangguk dan tersenyum).

DATA 4

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK

Nama : Rachmanto

Umur : 48 tahun

Alamat: Bangsalsari, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Rachmanto, 48 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 08.47 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode dengan bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : Nggih [ŋgIh] ‘ya’, Pak?
3. PK : Ini meninggal.
4. MS : Apanya njenengan [njɔnɔŋan] ‘Anda’ ini, Pak?
5. PK : Ee.. teman, saudaranya teman saya.
6. MS : Saudaranya temen njenengan? [njɔnɔŋan] ‘Anda’
7. PK : Iya.

8. MS : Ini njenengan [njənəŋan] ‘Anda’ orang yang ke sekian yang datang ke sini dan ya untuk dua korban ini ya, Pak, nggih? [ŋgIh] ‘ya’.
9. PK : Iya.
10. MS : Sudah saya jelaskan ke orang yang ke sini kemarin, bahwa akibat kasus kecelakaan yang dialami oleh siapa? Andik, yang goncengan sama Candra Agung Pradana.
11. PK : Ya.
12. MS : Ini di luar jaminan dari Jasa Raharja, Pak.
13. PK : Karena?
14. MS : Karena, si Andik ini sebagai penyebab kecelakaannya tidak bisa menunjukkan SIM dari keluarganya. Seperti itu.
15. PK : Ee.. gini, saya kemarin dari polres anu sudah koordinasi sama. (terpotong).
16. MS : Sama?
17. PK : Karena aturannya (terpotong).
18. MS : Sama siapa, Pak?
19. PK : Sama Pak Eka, Ambul, ya.
20. MS : Pak Eka itu siapa, Pak?
21. PK : Polisi juga, ketemuan di lantas.
22. MS : Nggih [ŋgIh] ‘iya’.
23. PK : Dan sama Pak Adi, Pak Aris, ya.
24. MS : Pak Aris?
25. PK : Ya, sekarang aturannya kembali ke semula.
26. MS : Aturannya kembali ke semula,
27. PK : Iya.
28. MS : Itu mulai kecelakaan sebelum ini, Pak. Jadi, in ikan kecelakaannya tanggal sebelas Oktober?
29. PK : Iya.
30. MS : Aturan yang dipake kemaren empat sampe sebelas Oktober itu masih terhitung aturan yang tidak bisa menunjukkan SIM itu, Pak.
31. PK : Tapi, kebijakan-kebijakannya kan nggak ada, Mas?
32. MS : Kebijaksanaannya kalo ee.. gini aja, Pak. Ini kan orang Lumajang, ya?
33. PK : Iya (mengganggu).
34. MS : Nanti sampaikan dulu bahwa ini kasusnya nggak terjamin yang penting keluarga sudah tau kalo ini kasusnya tidak terjamin oleh Jasa Raharja. Sampekan itu dulu, Pak.
35. PK : Sudah, sudah saya sampekan.
36. MS : Ya, yang penting itu dulu., ya?
37. PK : Kemarin kita ke sini, ya Mas?
38. MS : He e (mengangguk).
39. PK : Saya juga ke sini, saya ke sini.
40. MS : He e (mengangguk).
41. PK : Kan saya dapat informasi katanya aturannya baru katanya.

42. MS : Iya, aturannya baru.
43. PK : Ya.
44. MS : Terhitung dari (terpotong).
45. PK : Ya, dari tanggal sekian ke tanggal sekian.
46. MS : He e, terus? (mengangguk).
47. PK : Tapi kan, ini sudah korban, ya?
48. MS : Iya, terus?
49. PK : Lah, ini korban. Loh, sekarang korban meninggal, ya?
50. MS : He, em.
51. PK : Meninggal dunia, tapi gapapa suruh ngurusin anu ke Jasa Raharja.
52. MS : Gini aja, Pak, saya di sini hanya pelaksana, Pak, ya?
53. PK : Iya (mengangguk).
54. MS : Ya? Saya nggak bisa menjanjikan ini bisa dibayar. Ya?
55. PK : Ya.
56. MS : Artinya, saya tidak menutup haknya dari keluarga ketika mau mengajukan Jasa Raharja.
57. PK : Iya (mengangguk).
58. MS : Iya? (mengangguk). Saya tidak menutup haknya itu. Ya? Karna mau ngurusin atau tidak itu haknya keluarga.
59. PK : Iya.
60. MS : Ya? Saya sampaikan seperti itu dulu, Pak.
61. PK : He e (mengangguk).
62. MS : Masalah nanti bisa dibayar atau enggak, itu kembali keputusan dari Jasa Raharja.
63. PK : Iya.
64. MS : Nggih? [ŋglh] 'iya'.
65. PK : Iya.
66. MS : Gitu ya, Pak?
67. PK : Oh nggak (terpotong)
68. MS : Gitu dulu ya, Pak? Gitu dulu Pak, nggih?
69. PK : Monggo, monggo. Iya.
70. MS : Jadi, saya tidak menutup hak dari keluarga untuk mengajukan Jasa Raharja.
71. PK : Iya.
72. MS : Ya? Tapi saya juga tidak bisa memberikan jawaban bahwa nanti pengajuannya akan kita bayar. Paham pak maksudnya?
73. PK : Ya.
74. MS : Nggih? [ŋglh] 'iya'
75. PK : Ya.
76. MS : Seperti itu, Pak. Jadi, monggo [mɔŋgɔ] 'silakan' disampaikan ke keluarga mau mengajukan dulu, monggo [mɔŋgɔ] 'silakan'.
77. PK : Saya ngajukan dulu.
78. MS : Monggo [mɔŋgɔ] 'silakan'.
79. PK : Ya.
80. MS : Tapi nanti jawabannya jangan sampeyan bilang nanti pasti dapat.

81. PK : Oh iya, iya.
82. MS : Ya? Itu dulu, Pak, Nggih? [ŋgIh] ‘iya’ Jadi, sampaikan dulu ke keluarga bahwa ini sebenarnya tidak mendapatkan jaminan oleh Jasa Raharja sehingga kasusnya di luar oleh jaminan Jasa Raharja jadi tidak keluar santunan oleh apa pun. Nggih? [ŋgIh] ‘iya’ Itu dulu pak. Nanti sampaikan ke keluarga monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’. Kalo mau mengajukan, silakan diajukan. Tapi, dari Jasa Raharja tidak bisa meyakinkan atau menjamin bahwa santunannya bisa dibayar.
83. PK : Persyaratan mengajukan apa saja?
84. MS : Ini masing-masing korban, Pak, ya?
85. PK : Ya.
86. MS : Sementara ee ini aja, KTP korban, KTP ahli waris, KK, ini korban sudah menikah semua?
87. PK : Belum, belum.
88. MS : Belum semua? Berarti KTP korban, KTP orang tua, KK, Akte, Surat Kematian.
89. PK : Misalkan gak ada akte?
90. MS : Pake ijazah boleh, ijazah tambai surat keterangan tanda lahir dari desa. Seperti itu dulu, Pak, nggih?
91. PK : Bisa minta kertasnya?
92. MS : (Menulis persyaratan pengajuan) KTP, KK, Akte atau Ijazah, kemudian ini KTP korban sama orang tuaya pak ya?
93. PK : Iya, iya siap.
94. MS : Kemudian surat kematian dari rumah sakit dari desa.
95. PK : Iya.
96. MS : Nggih? [ŋgIh] ‘iya’ Sementara itu dulu, monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ disampaikan ke keluarga yang jelas saya tidal menutup haknya keluarga atau ahli warisnya untuk mengajukan Jasa Raharja. Tapi ketika saya bilang bahwa ini nggah bisa dibayar, bukan keputusan dari saya. Nanti berkasnya akan saya ajukan (terpotong).
97. PK : Sebetulnya sudah tanda tangan, lah kenapa kok apa Namanya, kok dikeluarkan sertif dari gitu lojh.
98. MS : Gimana?
99. PK : Ini dua kalinya sudah anu? Kalo ditulis sudah keluar juga anunya?
100. MS : Apanya, Pak?
101. PK : Yang yang tanya itu.
102. MS : Iya, ini semua mulai saya pertama infokan ke kepala desanya, karna kan ini di luar wilayah, Lumajang. Waktu kemarin pertama kali ke sini itu saya lupa orang polsek Jombang atau kalo nggah salah yang ke sini pertama kali. Cuman, beliau nggah kenal keluarganya ini siapa, Cuman ngantarkan laporan oh ini pak saya mintak kontak keluarga dari sana. Karna kan

- saya nggak mungkin datang ke mana? Yoso. Nggak rumahnya kan yoso, kan?
103. PK : Iya.
104. MS : Yoso ya? Saya nggak mungkin ke sana, cuman saya dikasih kontaknya kepala desanya. Kepala desanya saya hubungi, saya maintain informasi bahwa ini seperti ini, kalo korban tidak bisa menunjukkan SIM-nya dari keluarga ini tidak bisa keluar Jasa Raharjanya. Setelah itu entah kepala desanya yang ke sini atau gimana ketemu rekan say akita jelaskan lagi. Ya? Sudah jelas, pulang terus beberapa saat lagi ada yang datang lagi. Entah dari siapa, yang jelas nggak ketemu saya. Baru njenengan yang ketemu saya, sebelumnya ketemu sama rekan saya.
105. PK : Ini gini loh, Mas. Untuk berlakunya Jasa berlakunya kembali in, ya? Ini mulai per tanggal berapa? Empat?
106. MS : Empat apa?
107. PK : Empat desember, bukan?
108. MS : Sekarang, tanggal kalo arahannya kemarin hari jum'at, Pak. Jum'at berarti tanggal, eh iya Kamis. Kamis tanggal tiga puluh.
109. PK : Tanggal tiga puluh?
110. MS : Artinya tanggal tiga puluh sampai setersunya itu masih berlaku dengan aturan yang (terpotong).
111. PK : Yang lama?
112. MS : Ee yang lama lah, kalo njenengan paham yang lama lah. Berarti dua kendaraan tabrakan tidak menunjukkan ee sebelumnya kan kalo ini pak, ini ada aturan yang menjelaskan bahwa ee tabrakan yang dialami oleh motor ya? Dan di posisi penyebab ada enam poin, kalo njenengan tau salah satunya adalah tidak bisa menunjukkan SIM, itu tidak bisa dibayar, ya? Cuman mulai jum'at kemarin ada arahan dari pimpinan dari pusat bahwa sementara aturan itu dikaji dulu dan selama dikaji itu artinya belum dicabut aturan itu tapi masih dikaji, dan selama di pengajian itu diberlakukanlah aturan yang lama. Seperti itu, cuman bagaimana kasus-kasus yang sebelumnya? Sebelumnya karna ada aturan-yang yang enam hal tadi yang berlakunya itu.
113. PK : Nah, Sekarang saya gini, saya dulu kan ngerti ya? Cuma dari temen-temen coba ajukan Jasa Raharja. Makanya saya telpon Pak Haris, bagaimana pak Haris? Pak Haris kan tau kan kalo ada aturan baru.
114. MS : Dapet dari mana?
115. PK : Ya, tau (terpotong)
116. MS : Lah njenengan [njənəŋan] 'Anda' infonya dari mana kalo aturannya berubah itu?
117. PK : Dari teman-teman dari teman polisi juga.
118. MS : Oohh.
119. PK : Saya kan berani untuk telfon Pak Haris.

120. MS : Iya, Pak Haris juga sama tau soalnya sudah saya kalo temen-temen di laka maksudnya saya kasih infomasi bahwa aturannya sementara yang enam poin itu ee.. di.. di apaya, bukan dicabut ya tapi dinonaktifkan sementara dengan adanya keputusan bahwa aturan yang lama masih bisa digunakan untuk pertiga puluh kemarin. Infonya saya sampaikan.

DATA 6

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK

Nama : M. Syafi'i

Umur : 53 tahun

Alamat: Sumpersari, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (M. Syafi'i, 53 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 10.56 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan surat keterangan meninggal dunia kepada ahli waris. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode dengan bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki).
2. MS : Apa pak?
3. PK : Ngurusu uang. (Menyerahkan berkas).
4. MS : Nggak mesti.
5. PK : Soalnya istrinya mau saya ajak ke sini, lagi *blank*.
6. MS : Hah meninggal, kapan kecelakaannya ini pak?
7. PK : Hah?
8. MS : Kecelakaannya kapan
9. PK : Insyaallah hari jumat
10. MS : Jumat kemarin?
11. PK : Ndak [nda?] 'tidak, tanggal empat belas kalau nggak salah.
12. MS : Empat belas apa? November?
13. PK : gatau tanggal berapa itu.
14. MS : ini siapa sampeyan?
15. PK : kakaknya dia, kakaknya amarahum ini, menantu saya
16. MS : menantu sampeyan?
17. PK : he'e
18. MS : kecelakaannya bulan kemarin?
19. PK : kecelakaannya insyaallah bulan ini
20. MS : loh ini masih tanggal enam sekarang pak
21. PK : ooo ya ya ya berarti bulan kemarin
22. MS : nggak ada tapi namanya pak.

23. MS : rumahnya mana pak?
24. PK : korban? rumahnya lengkong
25. MS : lengkong toko merawan Mayang.
26. PK : siap
27. MS : ooo ini yang kecelakaan di tanggul itu ya pak
28. PK : klatakan
29. MS : iya, yang meninggal itu ya
30. PK : yang
31. MS : yang satu meninggal
32. PK : yang satu baru meninggal di tkp
33. MS : ini di gonceng ini
34. PK : iya
35. MS : hah?
36. PK : iya
37. MS : ooo iya di goncengnya ini, meninggal juga
38. PK : dari anu, dari klakah yang dibonceng
39. MS : yang dibonceng?
40. PK : iya
41. MS : ya kalo saya nggak ngerti kalau di bonceng. Wong saya terima jenazahnya
42. MS : iya yang nyetir meninggal
43. PK : yang nyetir meninggal itu
44. MS : iya, meninggal di tkp
45. MS : iya
46. PK : beliau meninggal pas kebetulan saya dines, jadi saya nerima
47. MS : sampeyan dines dimana?
48. PK : di soebandi
49. MS : bagian?
50. PK : bagian ginian
51. MS : kamar mayat?
52. PK : iya
53. MS : anak buahnya pak ari berarti dulu?
54. PK : pak ari ndak disana wes
55. MS : iya sekarang udah pindah, di orto kan
56. PK : iya di orto
57. MS : laiya dulu sama pak arif?
58. PK : iya, ya sebetulnya pak ari itu, bukan apa, sama sama kepala
59. MS : ooo
60. PK : cuma katanya cuma gini iyawes, sama anu yang ini
61. MS : apa?
62. PK : apaya rebutan mau ini, yawes
63. MS : berapa hari berarti pak di rumah sakitnya pak
64. PK : yang mulai
65. MS : meninggalnya kemarin?
66. PK : kecelakaan itu
67. MS : meninggalnya kemarin ya

68. PK : kemarin, ya insyaallah kemarin
69. MS : sudah nikah itu pak?
70. PK : ada punya istri
71. MS : punya istri
72. PK : punya anak kecil
73. MS : punya anak
74. PK : yaitu, istrinya mau saya ajak kesini pikirannya ngeblank,
75. MS : iya gausah
76. PK : padahal kan perlu
77. MS : ya, nanti tak kasih persyaratan, terus lengkapi ya pak, paling
nggak nanti sorean, saya tak ke rumah. Kemaren kan ya
meninggalnya tapi ya
78. PK : iya
79. MS : jam berapa pak
80. PK : kemarin kurang lebih jam setengah tiga
81. MS : iya
82. PK : antara jam tiga sampai jam empat
83. MS : subuh?
84. PK : iya, itu saya di telfon setengah empat
85. MS : Lengkong toko merawan
86. PK : Iya.
87. MS : apa pak ancer-ancer rumahnya pak, ancer-ancer rumahnya apa
pak
88. PK : ancer-ancer rumahnya?
89. MS : he em
90. PK : rumahnya korban?
91. MS : iya
92. PK : e ini kalau dari
93. MS : Kantor desa
94. PK : kertosari
95. MS : boh lewat mana, kertosari
96. PK : iya itu gini, kalau andanya lewat mumbul garden, itu agak jauh
97. MS : jadi lewat?
98. PK : lewat kertosari sd
99. MS : kertosari pakusari
100. PK : terminal, habis dari terminal pakusari ke timur
101. MS : kiri kan kiri
102. PK : ada sungai
103. MS : kiri kan, iya? terminal itu kiri? Apa lurus?
104. PK : ndak
105. MS : lurus? Ooo timur?
106. PK : nanti ada sungai, jembatan, sebelah timurnya jembatan itu
pondok jadi disebelah jembatan itulah pondok
107. MS : kalau dari pom bensin mayang nggak sampek?
108. PK : kok sampe ke mayang?
109. MS : laiyo ndak, kertosari kertosari

110. PK : terminal pakusari ke timur, nanti ada jembatan, habis jembatan itu ke timur dikit ada sd, sebelahnya itu
111. MS : ooo kanan ya, kanan
112. PK : nganan terus
113. MS : ooo tembus seputih
114. PK : aa bisa, cuma kalau seputih kan nanti ada pertigaan itu yang ngiri, ini yang terus
115. MS : terus
116. PK : terus, nanti pas tikungan ngiri ada yang lurus, setelah arahnya ke barat tapi jauh masih rumahnya dari sana, jauh ke barat akhirnya terus, bukan yang ngiri yang lurus
117. MS : lurus
118. PK : ke barat, lurus ikuti jalan itu nanti mentok gini kan kan pertelon ya pas sebelahnya.
119. MS : pas mentokan
120. PK : iya
121. PK : disitu juga ada sebelahnya ada sd merawan dua kalau gak salah
122. MS : sd merawan dua?
123. PK : iya, sebelah baratnya itu.
124. MS : ini njenengan langsung ke rumahnya apa bagaimana?
125. PK : ya kalau dibutuhkan pak, kebetulan saya libur, nanti insyaallah insyaallah saya antar apa yang dibutuhkan saya menyampaikan.
126. MS : njenengan berarti besannya.
127. PK : iya
128. MS : iya, besannya, ini kan berarti anaknya besannya njenengan
129. PK : iya
130. MS : hah, nggak?
131. PK : iya
132. MS : jadi ini adiknya madunya sampeyan kan
133. PK : kakaknya
134. MS : kakaknya mantunya sampeyan, berarti kan anak e besane sampen to?
135. PK : iya
136. MS : iya kan?
137. MS : ini ya pak, nanti minta tolong di siapkan KTP, KK, sama buku nikahnya
138. PK : oh siap siap
139. MS : ada semua kan ya?
140. PK : insyaallah
141. MS : terus, ini ada keterangan ahli waris, nanti ini dibawa ke desa, satu kepala desa, dua almarhum, tiga ahli waris istrinya
142. Pk : iya
143. MS : tandatangan kepala desa sama stempelnya
144. PK : tandatangan kepala desa
145. MS : sama stempelnya
146. PK : ya insyaallah insyaallah

147. MS : ini nomor telepon saya
148. PK : siap
149. MS : nanti minta tolong yang ini di difotokan dulu kirim ke wa saya
150. PK : oh siap siap siap
151. MS : foto dulu aja yang jelas, bagus nanti saya koreksi dulu di sini ya
152. PK : siap
153. MS : nanti kalau ada apa apa saya hubungi
154. PK : iya
155. MS : njenengan bagian kamar jenazah pak
156. PK : iya
157. MS : saya titip kalau ada itu ya pak, korban laka yang meninggal kabari saya ya pak
158. PK : kalau ada korban yang meninggal
159. MS : laka, meninggal kabari saya
160. PK : siap
161. MS : iya siapa aja jam berapa aja wa aja telfon
162. PK : saya namanya tidak bisa menentukan ini lakanya tunggal atau
163. MS : iya gausah pokok e ada info ini habis kecelakaan meninggal kasih informasi ke saya pak
164. PK : siap
165. MS : kalau ada KTP-nya KTP-nya kalau nggak ada nama sama alamat keluarga
166. PK : siap insyaallah insyaallah
167. MS : gitu ya pak
168. PK : iya pak
169. MS : pak ari sudah, biasanya kan sama pak ari, kalau ada apa apa dihubungi saja, minta nomornya pak
170. PK : kosong delapan dua
171. MS : kosong delapan dua
172. PK : satu empat satu
173. MS : satu empat satu
174. PK : dua dua sembilan
175. MS : dua dua sembilan
176. PK : lapan tiga lapan
177. MS : lapan tiga lapan, niki libur sampeyan
178. PK : iya pas libur, kalau kemarin, saya katakan nggak libur kemarin saya kan dines malem jadi jam tujuh masih disana, sorry ada telfon.
179. MS : iya itu, saya itu
180. PK : ooo Pak Rudy, ya?
181. MS : sinten pak namanya
182. PK : m safi,i
183. MS : safi'i kamar mayat, tak namai kamar mayat, kamar mayat soebandi
184. MS : pundi njenengan pak?
185. PK : saya dibelakangnya moser

186. MS : belakangnya moser?
187. PK : iya
188. MS : belakangnya sebelum moser itu berarti dari itu ya kebonsari
189. PK : belakangnya, sungai yang kedua, sunganI yang pertama
190. MS : kecamatan
191. PK : yang kedua ada cukur pak de, jembatan, ke timur sedikit ada sempalan nganan terus disitu tanya spesialis (tertawa)
192. MS : orang saya kuliahnya disitu
193. PK : ooo kamu
194. MS : rumahnya kebonsari
195. PK : mana nomernya sampeyan
196. MS : loh yang barusan miscall, masuk, atau wa njenengan nomer aktif wa ndak
197. PK : ada wa-nya ada
198. MS : tak wa dulu
199. MS : nomernya beda nggak buat wa-nya engko an pas beda
200. PK : ya ndak itu wes, wa, sms
201. MS : kok nggak ada
202. PK : facebook
203. PK : empat lima tujuh lima?
204. MS : iya
205. MS : shift shift annya sama siapa sekarang pak
206. PK : saya sama anak baru yang Feri, Baratan
207. MS : nanti sharelock rumahnya pak kalau njenengan ke rumahnya
208. PK : iya, ya saya apa namanya, saya ndak bisa kalau sharelock sharelock ndak ngerti aku pokok ngenean iki polane absene kudu pake hp
209. MS : absennya ora
210. PK : wes hp jadul
211. MS : wong tuek kanggo neko-neko
212. PK : uwes iki cuma anu tok
213. MS : itu aja, nanti surat kematian itu digarap lagi ya, nanti kalau anu dibawa ke sini lagi
214. PK : oh siap
215. MS : ok, yang penting itu dulu fotokan dulu kirim ke saya
216. PK : iki kades [menunjuk berkas]
217. MS : kades, almarhum
218. PK : almarhum
219. MS : ahli waris istri
220. PK : pastikan punya buku nikah dulu
221. PK : hah
222. MS : pastikan punya buku nikah juga
223. MS : anaknya berapa pak?
224. PK : satu masih umur tujuh bulan kalau nggak salah
225. MS : tujuh bulan pak
226. PK : iya

227. MS : kerja di operasi kan dia
228. PK : iya di lumajang, kades, ahli waris, opo iki nomer telu iki
229. MS : loh, korban baru ahli waris
230. MS : iki kan korban
231. PK : korban ya?
232. MS : kades, korban, ahli waris
233. PK : ini ahli waris seandainya gausah ke sini kan per atm atau per bank
234. MS : he em kenapa?
235. PK : nah kalau
236. MS : nanti gampang dah, surat polisinya belum, sudah lapor polisi?
237. PK : saya sendiri kemarin
238. MS : sudah lapor kalau korban meninggal
239. PK : iya, terus habis nganter jenazaah sampai Kantor langsung ke laka
240. MS : ketemu polisinya?
241. PK : ketemu pak Mul kemarin
242. MS : Siapa?
243. MS : pak mul
244. PK : iya
245. MS : pak mul siapa?
246. PK : laka, nggak tau laka
247. MS : nggak ada namanya mul
248. PK : soalnya, mulai yang aku sendiri yang kecelakaan [menunjuk bekas jahitan di pelipis] aku nggak pernah ngurusi gini, kalo nggak dulur. Males karna duwek
249. MS : pun saya tunggu datanya
250. PK : oke oke insyaallah insyaallah habis ini saya kesana
251. MS : oke nek bingung telfon kulo pon
252. PK : siap siap
253. MS : ngoten nggih pak
254. PK : hah?
255. MS : ngoten
256. PK : asslamualikum
257. MS : waalaikumsalam

Lampiran 2. Data Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan yang Dijamin Jasa Raharja

DATA 1

MS	PK1
Nama : Rudy Tris Tiyanto	Nama : Siyono
Umur : 29 tahun	Umur : 33 tahun
Alamat: Kebonsari, Jember	Alamat: Baratan, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Siyono, 33 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 07.54 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : (mengangguk dan mempersilakan duduk)
3. PK1 : Ini, Pak (menyerahkan berkas)
4. MS : Kok ndak [nda?] ‘tidak’ ada ya? Kecelakaannya hari jum’at ya? Jum’at ya?
5. PK1 : Iya (mengangguk)
6. MS : Jum’at pagi ya?
7. PK1 : Pagi (mengangguk)
8. MS : Dari korban atas nama Ibu Sariah ini, ya?
9. PK1 : Nggih [nglh] ‘iya’ (mengangguk)
10. MS : Saat ini masih dirawat di Soebandi? (memeriksa berkas)
11. PK1 : (mengangguk) dokter soebandi.
12. MS : Ini apanya masnya?
13. PK1 : Apa?
14. MS : Ini apanya mas?
15. PK1 : Ibuk
16. MS : Ibuk (mengangguk). Nomer telpon yang bisa dihubungi ada?
17. PK1 : Ada.
18. MS : Berapa?
19. PK1 : Kosong delapan satu
20. MS : Kosong delapan satu
21. PK1 : Dua tiga lima
22. MS : Dua tiga lima
23. PK1 : Lima satu delapan
24. MS : Lima satu delapan

25. PK1 : Sembilan lima Sembilan
 26. MS : Sembilan lima sembilan. Keadaannya gimana ini?
 27. PK1 : Ibuk keadaannya gimana?
 28. MS : Masih dirawat di sana.
 29. PK1 : Oh keadaannya? Gagah otak ringan.
 30. MS : Gagah otak ringan?
 31. PK1 : Ho o
 32. MS : Operasi nggak?
 33. PK1 : Nggak, pas sudah dironsen nggak.
 34. MS : Nggak perlu operasi?
 35. PK1 : Iya.
 36. MS : (menginput data korban dan menyiaPK1an berkas)
 37. MS : [menyerahkan berkas] ini ya? Ini suratnya, nggih? [nggih] 'ya'
 38. PK1 : Nggih [nggih] 'ya'
 39. MS : Ibuk terjamin Jasa Raharja maksimal dua puluh juta, ya?
 40. PK1 : Siap (mengangguk)
 41. MS : Jadi selama dirawat di subandi sampe nanti pulangny kalo biayanya di bawah dua puluh juta, pulang nggak akan kena biaya tambahan apa-apa, ya?
 42. PK1 : Siap, siap (mengangguk)
 43. MS : Kalo misalkan lebih bisa pake BPJS kalo gitu.
 44. PK1 : Oh gitu, nggih [nggih] 'iya', siap. (mengangguk)
 45. MS : Tapi kalo ternyata pulang masih ada sisanya, sisanya itu ndak bisa diminta uang, ya?
 46. PK1 : Siap, siap.
 47. MS : Tapi masih bisa digunakan untuk biaya penggantian rawat jalan.
 48. PK1 : Oh siap. Bisa pake rawat jalan?
 49. MS : He e (mengangguk)
 50. PK1 : Oke, siap.
 51. MS : Gitu ya? Tapi kalo pas kontrol bayar (terpotong)
 52. PK1 : Siap.
 53. MS : Dapat kwitansi kirimkan ke saya, nanti bisa diganti di sini.
 54. PK1 : Siap siap. (mengangguk)
 55. MS : Gitu, ya?
 56. PK1 : Nggih [nggih] 'iya', siap siap.
 57. MS : Ini sudah selesai, silakan serahkan ke rumah sakit.
 58. PK1 : Siap, matur nuwun [matUr] [nuwUn], Mas. (erdiri dan meninggalkan loket)
 59. MS : Sami-sami [sami-sami] 'sama-sama'.

DATA 2

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

PK1

Nama : Arif

Umur : 32 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

Alamat: Balung, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Arif, 32 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 5 Desember 2023 pukul 09.53 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode dengan bahasa Jawa.

1. PK1 : (menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas).
2. MS : Loh kok masih kosongan?
3. PK1 : Tanggal delapan.
4. MS : Kejadiannya kemarin, Pak Nawi polisine sopo iki mau?
5. PK1 : Pak Nawi Sanawiyah.
6. MS : Pak siapa?
7. PK1 : Pak Nawi Sanawiyah.
8. PK2 : Opone?
9. MS : Polisine sopo?
10. PK2 : Opone?
11. MS : Seng nangani?
12. PK2 : Seng nangani saya, Pak Andi Suyut.
13. MS : Hah?
14. PK2 : Andi Suyut
15. MS : Andi Suyut opo Andi Febri?
16. PK2 : Andi Suyut, Andi Febri onok.
17. MS : Telu, ya?
18. PK2 : Ho o, temane Wahyu Haris.
19. MS : Sempet ke Balung dulu atau?
20. PK2 : Ke Balung dulu, ke Balung dulu.
21. PK1 : Dijahit dirujuk
22. PK2 : Loh kok watok an le? Opo o le?
23. MS : Wayae iki.
24. PK2 : Hah?
25. MS : Wayae watok.
26. MS : Bayar ndak kemaren ke Balung?
27. PK2 : Ndak kalo pake KTM.
28. PK1 : Pake surat ini.
29. MS : Mana?
30. PK1 : (menyerahkan berkas).
31. MS : Oh surat titipan aja, ya?
32. PK1 : Iya.
33. MS : (menginput data korban).
34. MS : Nomor telpon yang bisa dihubungi?

35. PK1 : kosong delapan dua
36. MS : kosong delapan dua
37. PK1 : dua dua delapan
38. MS : dua dua delapan
39. PK1 : satu dua Sembilan
40. MS : satu dua Sembilan
41. PK1 : dua sembilan satu
42. MS : dua sembilan satu. Hari itu juga langsung dirujuk ke Subandi?
43. PK1 : Iya, kecelakaannya jam setengah lima, setengah lapan langsung dirujuk.
44. MS : Subandi di ruangan apa?
45. PK1 : Melati bawah.
46. MS : Melati bawah?
47. PK1 : Iya (mengangguk)
48. MS : Mbak?
49. PK1 : Iya?
50. MS : Jadi ini ibunya terjamin oleh Jasa Raharja, ya? Cuman karna kemaren sempat dibawa ke Balung dan sekarang ada di Subandi, ini nunggu informasi di Balung dulu ya yang habisnya berapa.
51. PK1 : Oh iya (mengangguk).
52. MS : Sementara ini masih saya tanyakan, biasanya nggak lama yang Balung informasinya, ya?
53. PK1 : Iya (mengangguk).
54. MS : Nggak papa? Ini ditinggal aja nanti ini dikopi satu, satu kasihkan Subandi satu kasihkan Balung.
55. PK1 : Iya (mengangguk).
56. PK2 : Oh dua ya?
57. PK1 : Iya soalnya kemaren minta kayak gini.
58. PK2 : Oh bener berarti.
59. MS : Nanti kalo rumah sakit tanya, mana surat Jasa Raharjanya? Sampaikan aja nanti petugas Jasa Raharja yang konfirmasi ke rumah sakit. Gitu ya? Tapi untuk Balung mungkin agak nanti an ya? Karna saya kan nanti di Balung tujuannya buat ambil titipan KTP-nya ya?
60. PK1 : Iya.
61. MS : Diambil KTP-nya, nanti ke Subandi aja dulu nanti saya hubungi mbaknya, nomernya barusan. Nanti kalo sudah ada surat dari kita nanti kita tembusi, ya?
62. PK1 : (mengangguk)
63. MS : Sementara dibawa balik dulu kasihkan ke rumah sakit, ya?
64. PK1 : Ini difotokopi dulu?
65. MS : Fotokopi aja, nanti kalo subandi tanya mana surat dari Jasa Raharja? Bilang aja nanti suratnya dkonfirmasi petugasnya ke rumah saki, ya? daripada nungu di sini nanti, ya?
66. PK1 : Iya.
67. PK2 : Ndek endi fotokopi dek kene?

68. MS : Fotokopi neng ngarep yo gak popo.
 69. PK2 : Neng kene gak onok?
 70. MS : Endi tak fotokopikno.
 71. PK2 : Fotokopikno la rud, mek loro ae. Balung sitok yo dek?
 72. MS : Balung sitok.
 73. PK2 : Seng asli ben dek kene yo dek yo? [sɛŋ asli bɛn de? kɛnɛ yo, De?, yɔ] ‘yang asli biar di sini ya, Dek, ya’
 74. MS : Nggak usah.
 75. PK2 : Oh nggak usah.
 76. MS : Gitu, ya? Satu kasihkan rumah sakit satu kasihkan ke Balung, ya? Satu Soebandi satu Balung.
 77. PK1 : Oh berarti ini kasihkan satu satu, ya?
 78. MS : He e.
 79. PK1 : Di sini nggak usah?
 80. MS : Nggak usah, ya? He e. nanti kalo ditanya rumah sakit bilang aja petugas Jasa Raharja nanti yang konfirmasi, ya?
 81. PK1 : Oh ya.
 82. PK2 : Seng asli dikekno neng Subandi?
 83. MS : Sembarang wes.
 84. PK2 : Oh iki ae wes kekno Subandi. Oke suwon, yo?
 85. MS : Oke.
 86. PK1 : Mas suwon mas. (berdiri dan meninggalkan loket)
 87. MS : Iya, silakan.

DATA 3

MS	PK1
Nama : Rudy Tris Tiyanto	Nama : Risa
Umur : 29 tahun	Umur : 32 tahun
Alamat: Kebonsari, Jember	Alamat: Jenggawah, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Risa, 32 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 5 Desember 2023 pukul 10.53 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas)
2. MS : Mbak, kecelakaannya hari minggu, ya?
3. PK1 : Minggu, iya.
4. MS : Minggu malem ya? (terpotong)
5. PK1 : Iya.

6. MS : Setengah Sembilan.
7. PK1 : (mengangguk)
8. MS : Korban atas nama Bapak Nurhalim ini, ya?
9. PK1 : Iya.
10. MS : Apanya njenengan? [njənəŋan] ‘Anda’
11. PK1 : Saya anaknya.
12. MS : Anaknya, sekarang dirawat di?
13. PK1 : Subandi.
14. MS : Subandi. Sebelum dibawa ke subandi ke mana dulu?
15. PK1 : Ke Puskesmas Jejer.
16. MS : Ke Jejer, habis itu langsung ke subandi?
17. PK1 : Iya (mengangguk)
18. MS : Ada KTP-nya?
19. PK1 : (menyerahkan KTP)
20. MS : Nomer telpon yang bisa dihubungi ada?
21. PK1 : Kosong delapan lima
22. MS : Kosong delapan lima
23. PK1 : Delapan lima empat
24. MS : Delapan lima empat
25. PK1 : Tiga lima lima
26. MS : Tiga lima lima
27. PK1 : Sembilan sembilan dua
28. MS : Sembilan sembilan dua. Keadaannya gimana bapak?
29. PK1 : Gimana?
30. MS : Keadaan bapak gimana?
31. PK1 : Ini tadi katanya masih di lab lagi, soalnya ada pendarahan sama tulang rusuk satu patah.
32. MS : Belum operasi?
33. PK1 : Katanya sih enggak.
34. MS : Gak perlu operasi?
35. PK1 : Ya (mengangguk)
36. MS : Rusuknya gimana?
37. PK1 : Masih ini katanya di lab lagi, tapi gak tau.
38. MS : (menginput data korban)
39. MS : (menyerahkan berkas) Mbak, ini suratnya sudah selesai bisa diserahkan di rumah sakit, ya?
40. PK1 : Ya (mengangguk)
41. MS : Jadi bapak terjamin Jasa Raharja maksimal dua puluh juta.
42. PK1 : Nggih [ŋgIh] ‘iya’ (mengangguk)
43. MS : Jadi selama dirawat di rumah sakit Subandi sampe nanti pulang.
44. PK1 : Iya.
45. MS : Kalo lebih dua puluh juta pulang kena biaya tambahan, ya? Tapi kalo misalkan lebih dari dua puluh bisa menggunakan BPJS, ya?
46. PK1 : Katanya anu pake J-KREN?
47. MS : J-KREN kalo juga bisa kalo nggak punya BPJS.
48. PK1 : Oh iya.

49. MS : Ya? Yang jelas kao dua puluh juta masih ada sisanya pulang nggak akan kena biaya tambahan. Gitu ya?
50. PK1 : Iya.
51. MS : Ini sudah selesai silakan ke rumah sakit.
52. PK1 : (memasukkan berkas ke dalam tas) Makasih. (mengangguk dan meninggalkan loket)
53. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’

DATA 4

MS

PK1

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Nama : Zahrotul

Umur : 29 tahun

Umur : 23 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

Alamat: Tegal Besar, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Zahrotul, 23 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 6 Desember 2023 pukul 10.18 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut adalah pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia.

1. PK : (menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas)
2. MS : Rumahnya imam bonjol kedung piring, ya?
3. PK : Iya (mengangguk)
4. MS : Ini mau operasi?
5. PK : Iya (mengangguk)
6. MS : Kapan masuknya?
7. PK : Kenapa?
8. MS : Hari ini? Masuknya kapan?
9. PK : Masuknya?
10. MS : He e. Masuk rumah sakitnya kapan?
11. PK : Besok,
12. MS : Oh besok?
13. PK : Iya (mengangguk)
14. MS : [menginput data korban]
15. MS : (menyerahkan berkas) Mbak, silakan ini sudah selesai suratnya, ya? Bisa diserahkan ke rumah sakit, ya?
16. PK1 : Iya (mengangguk). Terima kasih (berdiri dan meninggalkan loket)
17. MS : (mengangguk) sama-sama.

DATA 5

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK1

Nama : Ceria Dwi

Umur : 20 tahun

Alamat: Baratan, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Ceria Dwi, 20 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 6 Desember 2023 pukul 10.23 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia.

1. PK1 : (menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas)
2. MS : Ini rincian obatnya?
3. PK1 : Iya (mengangguk)
4. MS : Yang saya minta kemaren itu?
5. PK1 : He em [mengangguk]
6. MS : Tumben ditulis tangan.
7. PK1 : Nggak tau dari orangnya.
8. MS : (memeriksa berkas)
9. MS : Apa rekeningnya? Mandiri?
10. PK1 : Iya.
11. MS : Tanda tangan sini (menunjuk ke arah berkas)
12. PK1 : (menggambil berkas dan tanda tangan)
13. MS : Rekeningnya berapa?
14. PK1 : 14 satu empat
15. MS : 14 satu empat
16. PK1 : tiga kosong kosong
17. MS : tiga kosong kosong
18. PK1 : dua delapan sembilan
19. MS : dua delapan sembilan
20. MS : delapan tiga satu
21. MS : delapan tiga satu
22. PK1 : kosong dua
23. MS : Pinjam KTP mbaknya
24. PK1 : Gimana?
25. MS : Pinjam KTP sampeyan [sampeyan] 'Anda'.
26. PK1 : (menyerahkan KTP)
27. MS : Nomor telponnya berapa mbak?
28. PK1 : Gimana?

29. MS : Nomor telponnya berapa?
30. PK1 : kosong delapan tujuh
31. MS : kosong delapan tujuh
32. PK1 : delapan lima tujuh
33. MS : delapan lima tujuh
34. PK1 : sembilan empat tiga
35. MS : sembilan empat tiga
36. PK1 : delapan enam kosong.
37. MS : (menginput data korban di komputer)
38. MS : Ini mbak berkasnya kita terima, prosesnya tujuh hari kerja. Langsung transfer ke rekening mbaknya, ya?
39. PK1 : Iya (rekening)
40. MS : Bisa ditinggal, ya?
41. PK1 : Makasih (berdiri dan meninggalkan loket)
42. MS : Iya (mengangguk)

DATA 6

MS

PK1

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Nama : Irwan

Umur : 29 tahun

Umur : 47 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

Alamat: Silo, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Irwan, 47 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 6 Desember 2023 pukul 08.08 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (menarik kursi untuk diduduki dan menyerahkan berkas)
2. MS : Gimana, Pak?
3. PK1 : Kan sudah saya sampaikan ke Soebandi.
4. MS : He e.
5. PK1 : Ternyata kemaren ada lampiran dari rumah sakit awal klinik, dikabarkan ke sana katanya belum bisa.
6. MS : Maksudnya gimana, Pak?
7. PK1 : (menyerahkan berkas)
8. MS : Ini pertolongan pertama?
9. PK1 : Iya (mengangguk)
10. MS : Sekarang dirawat di mana, Pak?
11. PK1 : Di suban eh subandi, RSUD Genteng.
12. MS : RSUD Genteng?

13. PK1 : RSUD Genteng (mengangguk)
14. MS : Yang kapan hari ke sini itu, Pak, ya?
15. PK1 : Nggih [nglh] 'iya'
16. MS : Ini sekarang pak Muttaqinnya masih dirawat?
17. PK1 : Sementara sudah rawat jalan.
18. MS : Sudah rawat jalan? Sudah pulang, ya? Berapa hari kemaren, Pak?
19. PK1 : Ya kemaren pas ke sini itu, Mas.
20. MS : Iya, terus?
21. PK1 : Ke habis dari sini itu nunggu surat dari sini itu langsung besoknya.
22. MS : Pulang?
23. PK1 : Iya.
24. MS : Cuma semalem aja berarti?
25. PK1 : Kalo perawatannya dari yang hari pertama. Kan sempat operasi juga.
26. MS : Iya berapa hari berarti, Pak? Saya nggak tau. Rabu kecelakaannya?
27. PK1 : Kecelakannya itu, ya iya. Rabu, rabu itu masuk malem itu langsung dibawa ke sana. Langsung dipen
28. MS : Waktu pulang dikasih tau nggak, Pak habisnya berapa di rumah sakit?
29. PK1 : Nggak paham saya, Mas (menggelengkan kepala)
30. MS : Nggak paham?
31. PK1 : Kalo ditanya kemaren sih empat belas juta untuk operasi. Terus untuk sisanya itu untuk rawat jalan.
32. MS : Nggih [nglh] 'iya'. Khosiin ini?
33. PK1 : Khosiin itu kan yang mengendarai yang apa yang nyetir.
34. MS : He em.
35. PK1 : Nah kebetulan kemaren dislokasi itu mas, jadi ke ini.
36. MS : Habis ke kelinik ke mana dia?
37. PK1 : Rumah sakit.
38. MS : Rumah sakit mana?
39. PK1 : Di RSUD sama sama dengan pak Muttaqin itu.
40. MS : He e.
41. PK1 : Ha di situ keterang (terpotong)
42. MS : Tapi nggak minta surat kemaren, di (terpotong)
43. PK1 : Di sana cuma ronsen katanya.
44. MS : Oh gitu.
45. PK1 : Setelah itu rawat terapi di luar. Jadi nggak sempat ada istilahnya kayak operasi apa kayak apapun itu nggak.
46. MS : Berarti Pak Khosiin nggak rawat inap di Genteng, ya?
47. PK1 : Nggak.
48. MS : Yang rawat inap pak Muttaqin, ya?
49. PK1 : Iya.

50. MS : Yang punya pak Muttaqin nanti bisa diproses ketika saya tau kalo sisanya masih ada. Kan Jasa Raharja dua puluh juta, Pak?
51. PK1 : Nggih [nglh] ‘Iya’
52. MS : Katakan kemarin habisnya di bawah dua puluh juta? Berarti masih ada sisanya, ya? Yang ini saya bisa ganti, ya? Tapi kalo ternyata sudah dua puluh juta sudah habis digunakan di rumah sakit, otomatis ini saya nggak bisa ganti. Gitu, ya?
53. PK1 : Berarti nunggu dari?
54. MS : Iya, tagihan dari rumah sakit nanti eek an mereka nagih tagihannya klaimnya ke Jasa Raharja. Ketika selesai kita proses kita baru tau habisnya berapa, sisanya berapa, gitu, ya? Untuk sementara saya kan nggak tau ini habisnya berapa karna di Genteng kan.
55. PK1 : Yaitu ketauhannya cuma operasinya itu pak cuma tiga juta.
56. MS : Iya cuma nominal pastinya itu nggak tau, ya?
57. PK1 : Untuk detailnya nggak ada.
58. MS : Detailnya nggak tau rinciannya, ya? Nggak papa ini tetep saya kasih persayaratan. Nanti bisa diurus nanti diklaimkan tapi nunggu itu tadi tagihan dari rumah sakit. Gitu, ya?
59. PK1 : Iya iya,
60. MS : Yang pertama pak, nanti ini dibawa ke klinik, ya? Nanti ini ada form resum medis yang harus diisi di klinik, nggih? [nglh] ‘ya’. Nanti diisi di sana oleh dokternya kemudian ini nanti ini ambulan berartri dari klinik ke Genteng, ya?
61. PK1 : Iya.
62. MS : Ini yang Khosiin juga ada ambulan berarti dibawa ke Genteng, ya?
63. PK1 : Iya dibawa masing-masing.
64. MS : Nanti dibawa ke mana, ke kliniknya, ya? Ini masingmasing ya ada resum medisnya sama tanyakan untuk lain-lainnya ini kalo bisa dijelaskan untuk apa pak, ya?
65. PK1 : Dua puluh lima ribu?
66. MS : Ho o, nanti kalo nggak ada penjelasannya kita nggak bisa ganti.
67. PK1 : Kalo misalnya karcis gitu?
68. MS : Kalo karcis soalnya administrasi juga ada di situ. Bapaknya nanti ke sini lagi, ini ada form pengajuan dua. Nanti masing-masing korban dilengkapi fotokopi KTP, KK, dan rekeningnya nggih? [nglh] ‘ya’ Sama form pengajuan, nggih? [nglh] ‘ya’ KTP, KK, sama rekeningnya kalo form pengajuan ini formnya pak. Nanti tinggal ngisi aja. Ini saya kasih dua untukmasing-masing korban. Seperti yang saya jelaskan tadi untuk Pak Muttaqinnya saya nggak tau habisnya berapa di rumah sakit Genteng. Jadi ini saya bisa proses untuk pak Muttaqinnya ketika ada tagihan dari rumah sakit Genteng yang sudah kita bayar kalo misalkan tau rinciannya berapa. Tapi kalo yang pak Khosiin bisa diajukan, nggih? [nglh] ‘ya’

69. PK1 : Ini sampe berapa hari, Mas?
70. MS : Kalo yang pak Muttaqinnya setahun kalo pak Khosiinnya enam bulan.
71. PK1 : Enam bulan?
72. MS : Iya, bisa diajukan di Jasa Raharja Banyuwangi juga gitu, nggih? Kalo rumahnya Banyuwangi. Ngoten nggih [ŋɔtən] 'begitu'[ŋglh] 'ya', Pak.
73. PK1 : Atau bisa dilampiri rinciannya dari rumah sakit?
74. MS : Apanya itu, Pak?
75. PK1 : Kayak serratus berapa gitu.
76. MS : Iya tapi nanti prosesnya kita nunggu tagihan dari rumah sakit, ngoten [ŋɔtən] 'begitu'
77. PK1 : Oh nunggu tagihan pastinya ya?
78. MS : Iya, gitu pak.
79. PK1 : Makasih, Mas (berdiri dan meninggalkan loket)
80. MS : Monggo, [mɔŋgɔ] 'silakan', Pak. (tersenyum).

Lampiran 3. Data Pelayanan Surat Jaminan Lanjutan yang Dijamin BPJS

DATA 1

MS	PK1
Nama : Rudy Tris Tiyanto	Nama : Roni
Umur : 29 tahun	Umur : 42 tahun
Alamat: Kebonsari, Jember	Alamat: Ambulu, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Roni, 42 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 29 November 2023 pukul 09.44 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. PK1 : Ini mau minta surat ini, Mas. Kecelakaan itu.
3. MS : Sudah lapor polisi?
4. PK1 : Sudah.
5. MS : Ada laporan polisinya?
6. PK1 : (menyerahkan berkas)
7. MS : Kecelakaannya hari senin, Pak, ya?
8. PK1 : Iya, senin.
9. MS : Senin di Wuluhan, ya?
10. PK1 : Iya.
11. MS : Senin malem ini, Pak?
12. PK1 : Iya, senin malem.
13. MS : Korbannya atas nama Muhammad Zainuri ini, ya?
14. PK1 : Iya.
15. MS : (menginput data korban)
16. MS : Muhammad Zainuri, ini pengendara yang honda grennya, ya?
17. PK1 : Iya.
18. MS : Apanya njenengan [njənəŋan] ini?
19. PK1 : Kakaknya.
20. MS : Kakaknya?
21. PK1 : Iya (mengangguk)
22. MS : Punya SIM kakaknya?
23. PK1 : Ndak [nda?] ‘tidak’ punya. (menggelengkan kepala)
24. MS : Ndak [nda?] ‘tidak’ punya SIM?
25. PK1 : Ndak [nda?] ‘tidak’ punya SIM.
26. MS : Sudah dipastikan ndak punya SIM, ya?

27. PK1 : Ndak [nda?] 'tidak' punya.
28. MS : Sekarang dirawat di?
29. PK1 : Di Soebandi.
30. MS : Nggih [nglh] 'iya', Pak ini saya informasikan dulu, ya. Jadi untuk kasus kecelakaan yang dialami kakanya njenengan [njənəŋan] 'Anda' ini.
31. PK1 : Iya (mengangguk)
32. MS : Kan ada dua kendaraan terlibat?
33. PK1 : Ya.
34. MS : Grand sama vario, ya?
35. PK1 : Ya.
36. MS : Antara dua kendaraan in ikan salah satunya sebagai penyebab kecelakaan. Nah menurut kesimpulan dari polisi honda grennya, kakaknya njenengan [njənəŋan] 'Anda' sebagai penyebab kecelakaan, ya? Untuk kasusu di Jasa Raharja sebagai penyebab kecelakaan kalo tidak memiliki SIM, itu di luar dari jaminan Jasa Raharja. Artinya tidak mendapatkan santunan dari Jasa Raharja, entah itu keluarganya atau sampe bahkan meninggalnya. Untuk perawatannya sendiri yang sekarang ada di rumah sakit subandi, ya?
37. PK1 : Ya.
38. MS : Memiliki BPJS?
39. PK1 : Ndak punya.
40. MS : Ndak punya? Jadi nanti mau ngurus apa? J-KREN-nya ya?
41. PK1 : Iya J-KEREN.
42. MS : Ini saya buat suratnya dulu untuk korban tidak terjamin oleh Jasa Raharja, nanti suratnya dilampirkan ke rumah sakit agar nanti rumah sakit bisa nagihkan pembiayaannya ke J-KEREN, ya?
43. PK1 : Iya (mengangguk)
44. MS : Yang penting informasi yang saya samaikan nyampe dulu bahwa korban tidak terjamin oleh Jasa Raharja karena sebagai penyebab dan tidak memiliki?
45. PK1 : SIM.
46. MS : Kecuali kalo memiliki SIM itu masih ada jalr kebijaksanaan. Gitu, nggih? [nglh] 'ya' Jelas ya, pak? Ada yang ditanyakan?
47. PK1 : Berarti karna ndak [nda?] 'tidak' memiliki SIM ya?
48. MS : Itu kalo sebagai penyebab tapi kalo yang lawannya yang si vario itu masih terjamin oleh Jasa Raharja meskipun tidak memiliki SIM.
49. PK1 : Oh iya.
50. MS : Karena sebagai kendaraan terlibat. Gitu ya?
51. PK1 : Oke oke.
52. MS : (menginput data korban di komputer) Ada nomer telpon yang bisa dihubungi, Pak?
53. PK1 : kosong delapan satu

54. MS : kosong delapan satu
 55. PK1 : tiga tiga tiga
 56. MS : tiga tiga tiga
 57. PK1 : tiga sembilan delapan
 58. MS : tiga sembilan delapan
 59. PK1 : satu delapan lima
 60. MS : satu delapan lima. (menyerahkan berkas) Pak, sudah selesai suratnya, nggih? [ŋgIh] 'ya' Ini bisa dilampirkan ke rumah sakit buat laporan perisinya serahkan ke rumah sakit. Nanti diurus untuk J-KEREN-nya, ya? Gitu nggih [ŋgIh] 'ya' Pak?
 61. PK1 : Langsung ke rumah sakit?
 62. MS : Langsung ke rumah sakit (mengangguk)
 63. PK1 : Terima kasih, Mas. (berdiri dan meninggalkan loket)
 64. MS : Sami-sami, [sami-sami] 'sama-sama' Pak (mengangguk)

DATA 2

MS

PK1

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Nama : Khairil Umam

Umur : 29 tahun

Umur : 42 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

Alamat: Ambulu, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Khairil Umam, 42 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 30 November 2023 pukul 10.08 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : Kecelakaannya hari Selasa Pak ya?
3. PK1 : Nggih. [ŋgIh] 'ya'
4. MS : Di Ambulu, jatuh sendiri, ya?
5. PK1 : Iya.
6. MS : Korban atas nama Rafif Alfino ini, ya?
7. PK1 : Iya (mengangguk)
8. MS : Apanya bapak ini?
9. PK1 : Anak
10. MS : Anaknya, masih sekolah ya?
11. PK1 : Iya.
12. MS : Sekarang di rumah sakit paru ya pak ya?

13. PK1 : Iya.
14. MS : Punya BPJS, Pak?
15. PK1 : Ada.
16. MS : (menginput data korban di komputer)
17. MS : (menyerahkan berkas) Pak, monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ ini suratnya sudah selesai, nggih? [ŋgIh] ‘ya’ Jadi Rafifnya karna mengalami musibah kecelakaan tunggal ini di luar jaminan oleh Jasa Raharja, sehingga nanti biaya perawatannya di rumah sakit bisa menggunakan kartu BPJS, ya?
18. PK1 : (mengangguk)
19. MS : Dengan adanya surat ini korban tidak terjamin korban bisa menggunakan BPJS, nggih? [ŋgIh] ‘ya’
20. PK1 : Iya (mengangguk)
21. MS : Sudah selesai monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’ diserahkan ke rumah sakit, ya?
22. PK1 : Iya [mengangguk]. Makasih, nggih? [ŋgIh] ‘ya’ (berdiri dan meninggalkan loket)
23. MS : Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak. (mengangguk dan tersenyum)

DATA 3

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK1

Nama : Ani

Umur : 41 tahun

Alamat: Ledokombo, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Ani, 41 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 08.52 WIB. Tujuan interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki) Mau nyari mas Rudy?
2. MS : Iya.
3. PK1 : Oh iya, dari mas Anam.
4. MS : Oh pak Anam.
5. PK1 : Nggih. [ŋgIh] ‘iya’
6. MS : Laporan polisinya dibawa?
7. PK1 : Apa?
8. MS : Laporan polisinya dibawa nggak?
9. PK1 : Ke mas Anam.

10. MS : Titipkan mas Anam apa gimana?
11. PK1 : Gimana?
12. MS : Kemaren saya cuma difotoin aja soalnya.
13. PK1 : Di belio, wong diminta semua mas.
14. MS : Oh aslinya ada di mas Anam?
15. PK1 : Iya.
16. MS : Suyanto ini ya?
17. PK1 : Iya mas.
18. MS : Apanya ibu ini?
19. PK1 : Kenapa?
20. MS : Apanya ibu?
21. PK1 : Adek.
22. MS : Adek?
23. PK1 : Iya.
24. MS : Kecelakaannya hari kamis, ya?
25. PK1 : Nggih [ŋgIh] 'iya'
26. MS : Masih dirawat ini, bu?
27. PK1 : Nggih [ŋgIh] 'iya'
28. MS : Di Patrang?
29. PK1 : Nggih [ŋgIh] 'iya'
30. MS : (menginput data korban)
31. MS : Ibu, monggo [mɔŋgɔ] 'silakan' ini suratnya, ya?
32. PK1 : Nggih [ŋgIh] 'iya'
33. MS : Nanti serahkan ke rumah sakit beserta laporan polisinya, ya?
34. PK1 : Itu yang di laporan polisinya tu yang dipegang mas Anam?
35. MS : Iya, kalo dipegang mas Anam minta aja ke mas Anam berarti ya?
36. PK1 : Oh gitu, nggih [ŋgIh] 'ya'
37. MS : He e. nanti serahkan ini sama laporan polisinya kasihkan ke rumah sakit, ya?
38. PK1 : Ho o.
39. MS : Jadi ini untuk kasus yang dialami oleh adeknya tidak dapet Jasa Raharja.
40. PK1 : Jasa Raharja (mengangguk)
41. MS : Cuman nanti biayanya bisa pake BPJS-nya, ya?
42. PK1 : BPJS (mengangguk)
43. MS : Ya?
44. PK1 : Nggih [ŋgIh] 'iya'
45. MS : Gitu bu, ya?
46. PK1 : Berarti langsung diminta ke mas Anam ya?
47. MS : Iya ya laporan polisinya, ya?
48. PK1 : Iya terima kasih, mas.
49. MS : Sama-sama, bu.
50. PK1 : Assalamu'alaikum (berdiri dan meninggalkan loket)
51. MS : Wa'alaikumsalam.

DATA 4

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK1

Nama : Yuni Febrianti

Umur : 23 tahun

Alamat: Wirolegi, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Yuni Febrianti, 23 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 7 Desember 2023 pukul 08.02 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : Gimana, Mbak?
3. PK1 : Minta rekomendasi terbaru, soale mau operasi ulang.
4. MS : (memeriksa berkas)
5. MS : Kecelakaannya kapan ya, Mbak?
6. PK1 : Di sini ada kayaknya, dua satu maret dua ribu dua kayaknya, Mas.
7. MS : Dua ribu dua? Dua ribu tiga.
8. PK1 : Eh oh iya dua ribu tiga deng. Di situ mungkin ada nek nggak dua satu dua dua.
9. MS : Nia (terpotong)
10. PK1 : Nia Daniati, iya (mengangguk)
11. MS : [menginput data korban] Kok nggak ada, ya? Tahun lalu kan kecelakannya? Tahun ini apa tahun lalu? Kalo lihat itunya dua ribu dua tiga.
12. PK1 : Tapi di sini dua ribu dua tiga. Oh ini foto ronsennya. (menunjukkan gambar ronsen) iya, dua ribu dua tiga tanggal dua satu. Tanggal tiga, eh tanggal dua satu bulan tiga
13. MS : Ini apanya sampeyan? [sampeyan] 'Anda'
14. PK1 : Nggak.
15. MS : Apanya sampeyan? [sampeyan] 'Anda'
16. PK1 : Adek [ade?] 'adik'
17. MS : Adek [ade?] 'adik', kecelakannya apa sama apa?
18. PK1 : Anu tunggal, makanya nggak ditanggung Jasa Raharja BPJS, cuman minta rekomendasi terbaru dari rumah sakit gitu.
19. MS : Tapi dulu pernah minta?

20. PK1 : Iya, minta. Soalnya dari rumah sakit disuruh gitu, ke satlantas dulu terus ke sini. Rumah sakit gak mau.
21. MS : Wirolegi rumahnya?
22. PK1 : Kenapa?
23. MS : Wirolegi rumahnya?
24. PK1 : Iya, Wirolegi rumah adek saya. (mengangguk)
25. MS : (menginput data korban di komputer). Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Mbak ini surat terbarunya ya?
26. PK1 : Oh iya (mengangguk)
27. MS : Sama kalo isinya sama sama surat yang kemarin, ya.
28. PK1 : Oh iya, makasih (berdiri dan meninggalkan loket)
29. MS : Iya (mengangguk dan tersenyum)

DATA 5

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK1

Nama : Hartono

Umur : 41 tahun

Alamat: Rambipuji, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Hartono, 41 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 08.21 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK1 : (membuka pintu dan menarik kursi untuk diduduki)
2. MS : Nggih [ŋgɪh] ‘iya’, Pak? (tersenyum)
3. PK1 : (mengangguk)
4. MS : Laporan polisinya ada, Pak?
5. PK1 : Persyaratannya apa saja?
6. MS : Laporan polisi dulu saya liat ya?
7. PK1 : Nggih [ŋgɪh] ‘iya’
8. MS : Kecelakaannya hari minggu ya pak ya?
9. PK1 : Iya.
10. MS : Jatuh sendiri, korban atas nama Rizky Eka Pratama. Apanya bapak ini?
11. PK1 : Anak
12. MS : Anak, sekarang dirawat di kaliwates ya pak, ya?
13. PK1 : Di Kaliwates.

14. MS : Punya BPJS ya pak?
 15. PK1 : Iya.
 16. MS : Punya ya?
 17. PK1 : Iya (mengangguk)
 18. MS : Saya buat suratnya dulu pak ya?
 19. PK1 : (mengangguk)
 20. MS : (menginput data korban di komputer)
 21. MS : (menyerahkan berkas). Pak monggo [mɔŋgɔ] 'silakan' ini suratnya sudah selesai, nggih? [ŋgɪh] 'iya'
 22. PK1 : (mengangguk)
 23. MS : Jadi putranya nggak terjamin oleh Jasa Raharja nggih? [ŋgɪh] 'iya?'
 24. PK1 : He em (mengangguk)
 25. MS : Jadi nanti biaya perawatannya bisa menggunakan BPJS.
 26. PK1 : Oh gitu.
 27. MS : Ya? Ini sudah selesai silakan diserahkan ke rumah sakit.
 28. PK1 : Makasih, Mas. (berdiri dan meninggalkan loket)
 29. MS : Sami-sami [sami-sami] 'sama-sama'. (mengangguk dan tersenyum)

DATA 6

MS

Nama : Rudy Tris Tiyanto

Umur : 29 tahun

Alamat: Kebonsari, Jember

PK

Nama : Rafi

Umur : 29 tahun

Alamat: Puger, Jember

Konteks: Interaksi komunikasi yang terjadi antara MS (Rudy Tris Tiyanto, 29 tahun) dan pemohon klaim (Rafi, 29 tahun) berlangsung di Kantor Jasa Raharja Cabang Jember pada hari Senin, 4 Desember 2023 pukul 14.51 WIB. Tujuan dari interaksi komunikatif tersebut yaitu pemohon klaim ingin mengajukan permohonan pembuatan surat jaminan lanjutan untuk rujukan ke rumah sakit kepada MS. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia dan terdapat beberapa campur kode bahasa Jawa Krama.

1. PK : (Menarik kursi untuk diduduki kemudian menyerahkan berkas)
 2. MS : Tadi pagi kecelakaannya?
 3. PK : Iya.
 4. MS : Jatuh sendiri ya?
 5. PK : Iya.
 6. MS : Korban atas nama pak Slamet ini, ya?
 7. PK : Iya.

8. MS : Sekarang dirawat di rumah sakit Balung, ya?
9. PK : Iya.
10. MS : Apanya sampeyan [sampeyan] ‘Anda’ ini, pak?
11. PK : Tetangga.
12. MS : Punya BPJS?
13. PK : Pake J-KEREN katanya tadi.
14. MS : J-KEREN?
15. PK : Iya.
16. PK : Tutupnya jam berapa sih, Pak?
17. MS : Setengah lima.
18. PK : Oh setengah lima.
19. MS : Njenengan [njənəŋan] ‘Anda’ Puger kulon?
20. PK : Hem?
21. MS : Njenengan [njənəŋan] ‘Anda’ Puger kulon?
22. PK : Rumah saya?
23. MS : He e.
24. PK : Iya.
25. MS : Krajan dua itu berarti polsek ngiri?
26. PK : Krajan dua?
27. MS : He em
28. PK : Nggak tau saya.
29. MS : Loh sampeyan [sampeyan] ‘Anda’ apa? Puger kulon mana?
30. PK : Anu Mojosarinya saya.
31. MS : Oh Mojosarinya.
32. PK : [mengangguk]
33. MS : (menginput data korban)
34. PK : Kalo Puger kulon itu polsek ke barat, Pak.
35. MS : Iya kalo Mojosari, kan, nggak kalo krajan dua?
36. PK : Kurang tau saya.
37. MS : Kurang tau?
38. PK : (mengangguk)
39. MS : (menyerahkan berkas). Monggo [mɔŋgɔ] ‘silakan’, Pak ini suratnya sudah selesai, bisa serahkan ke rumah sakit Balung, ya.
40. PK : Nggih [ŋgɪh] ‘iya’. Makasih ya, Pak. (berdiri dan meninggalkan loket)
41. MS : Sama-sama.

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

A. Untuk *Mobile Service*

1. Jenis pelayanan apa saja yang biasa dilakukan di Jasa Raharja Cabang Jember?

2. Apa saja persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengajukan santunan kecelakaan di Jasa Raharja Cabang Jember?
3. Bagaimana alur pengajuan klaim santunan kecelakaan?
4. Bahasa apa yang digunakan oleh Anda dalam memberikan pelayanan kepada pemohon klaim?
5. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap pemohon klaim?
6. Apa saja keluhan yang sering dirasakan *mobile service* saat melakukan pelayanan?
7. Bagaimana cara mengatasi keluhan tersebut?

B. Untuk Pemohon Klaim

1. Siapakah nama lengkap Bapak/Ibu?
2. Berapa usia Bapak/Ibu?
3. Dimana Anda tinggal?
4. Apakah persyaratan dan alur pengajuan klaim santunan yang tertera di *banner* cukup jelas?
5. Apakah Bapak/Ibu sudah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan?

Lampiran 5. Daftar Informan

No	Nama	Pekerjaan	Umur	Alamat
1	Mirza	PJ. Bidang Pelayanan	35 tahun	Tegal Besar, Jember
2	Rudy Tris Tiyanto	<i>Mobile service</i>	29 tahun	Kebonsari, Jember
3	Abdul Asis	Petani	53 tahun	Silo, Jember
4	Suradi	Petani	52 tahun	Bangsalsari, Jember
5	Andika	Wiraswasta	54 tahun	Balung, Jember
6	Sukip Priyanto	Swasta	46 tahun	Tanggul, Jember
7	Rachmanto	Swasta	48 tahun	Bangsalsari, Jember
8	M. Syafi'i	Karyawan	53 tahun	Sumbersari, Jember
9	Siyono	Buruh	33 tahun	Baratan, Jember
10	Arif	Swasta	32 tahun	Balung, Jember
11	Risa	Ibu Rumah Tangga	32 tahun	Jenggawah, Jember
12	Zahrotul	Mahasiswa	23 tahun	Tegal Besar, Jember
13	Ceria Dwi	Mahasiswa	20 tahun	Baratan, Jember
14	Irwan	Swasta	47 tahun	Silo, jember
15	Roni	Swasta	42 tahun	Ambulu, Jember
16	Khairil Umam	Swasta	42 tahun	Ambulu, Jember
17	Ani	Ibu Rumah Tangga	41 tahun	Ledokombo, Jember
18	Yuni Febrianti	Mahasiswa	23 tahun	Wirolegi, Jember
19	Hartono	Swasta	41 tahun	Rambipuji, Jember
20	Rafi	Wiraswasta	29 tahun	Puger, Jember

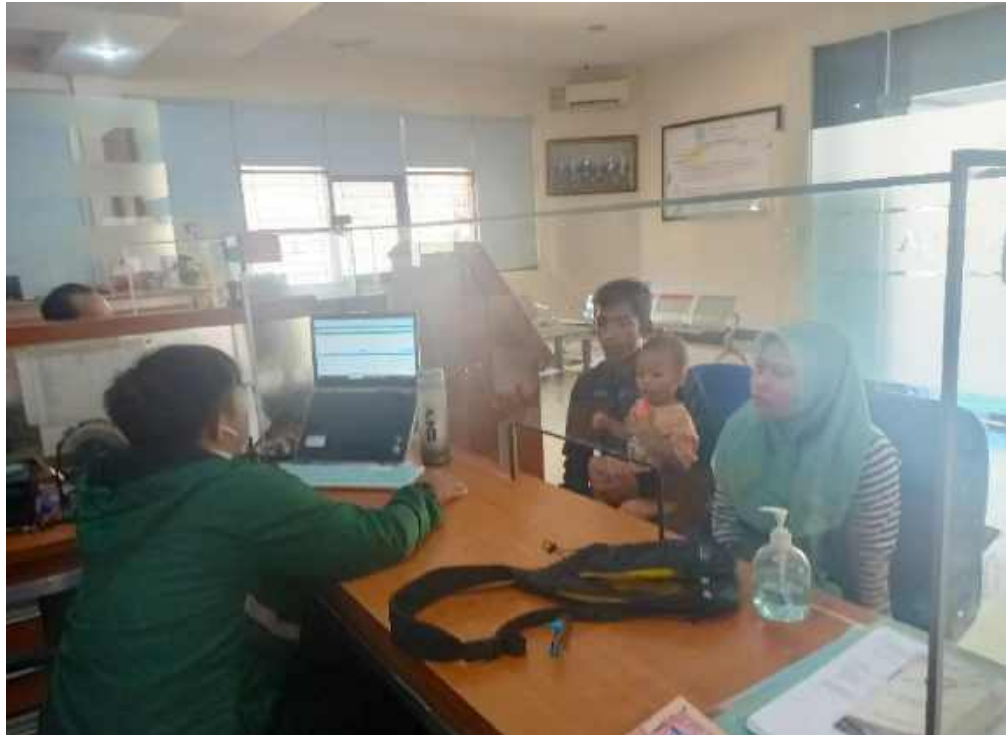
Lampiran 6. Dokumentasi



Lokasi penelitian



Suasana Kantor



Aktivitas Pelayanan

FORMULIR PENGAJUAN SANTUNAN JASA RAHARJA
(disi dan ditandatangani oleh penerima dana santunan)

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama

Tempat & Tgl. Lahir

Nomor KTP/NIK

Alamat

(tahun) Jenis Kelamin L / P

Pekerjaan

No Ponsel/Telp

Hubungan dengan korban sebagai

dengan ini mengajukan santunan*

* lebih lebih dari satu

- Meninggal Dunia Luka-luka Cacat Tetap Penguburan
 Biaya Ambulans Biaya PJK

akibat kecelakaan lalu lintas sebagai berikut

Waktu kejadian : hari

tanggal

jam

Tempat kejadian :

Kasus kecelakaan yang dialami oleh korban adalah

- korban penumpang/awak ketularaan angkutan umum yang mengalami kecelakaan
 korban pejalan kaki atau pengemudi/penumpang kendaraan tidak bermotor yang tabrakan dengan kendaraan bermotor
 korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor yang tabrakan dengan kendaraan bermotor lain
 korban ditabrak/tabrakan dengan kereta api
 korban ditabrak lari oleh kendaraan bermotor
 korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor pribadi yang mengalami kecelakaan tunggal
 korban pengemudi/penumpang kendaraan bermotor pribadi yang bertabrakan dengan pejalan kaki/bukan kendaraan bermotor

2. Identitas korban kecelakaan (tidak perlu diisi jika yang mengajukan adalah korban sendiri), sebagai berikut

Nama

Tempat & Tgl. Lahir

Nomor KTP/NIK

Alamat

(tahun) Jenis Kelamin L / P

Pekerjaan

No Ponsel/Telp

3. Dalam pengajuan santunan Jasa Raharja ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun, bahwa:

- a. Saya bersedia memenuhi ketentuan dan persyaratan yang berlaku dalam pengajuan santunan Jasa Raharja
b. Seluruh keterangan yang saya berikan dan seluruh dokumen persyaratan yang saya serahkan adalah benar dan absah
c. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa keterangan yang saya berikan tidak benar dan/atau dokumen persyaratan yang saya serahkan tidak absah, maka saya bersedia dituntut di muka pengadilan sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan bersedia mengembalikan seluruh dana santunan yang telah saya terima
d. Saya bersedia mengembalikan dana santunan yang telah saya terima apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya kesalahan dalam perhitungan jumlah dana santunan yang seharusnya saya terima
e. Apabila penyerahan dana melalui pemindahbukuan atau transfer bank, maka Bukti Pemindahbukuan/Transfer Bank milik PT. Jasa Raharja berlaku juga sebagai bukti tanda terima dana santunan yang sah

Dijjukan di

Tanggal

Yang mengajukan,

(tanda tangan/cap jempol, stempel instansi/badan hukum)

Nama lengkap : _____

Formulir Pengajuan Santunan Jasa Raharja

FORMULIR KETERANGAN AHLI WARIS

(untuk korban meninggal dunia, diisi oleh Lurah/Kepala Desa atau pejabat yang berwenang lainnya)

1. Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama lengkap :

Jabatan :

menerangkan bahwa berdasarkan UU No.33/1964 jo. PP No.18/1965 dan UU No.34/1964 jo. PP No.18/1965, nama yang dituliskan pada butir 3 (tiga) adalah benar sebagai ahli waris korban kecelakaan lalu lintas yang dituliskan pada butir 2 (dua) sebagaimana data di bawah ini.

2. Identitas korban kecelakaan lalu lintas :

Nama & Jenis Kelamin :

Laki-laki / Perempuan

Tempat & tanggal lahir :

(tahun)

Nomor KTP/NIK :

Status pernikahan :

Nikah

Janda

Duda

Belum menikah

Alamat lengkap :

3. Identitas ahli waris :

Hubungan ahli waris dengan korban sebagai Suami / Istri Anak Orangtua

Nama & Jenis Kelamin :

Laki-laki / Perempuan

Tempat & tanggal lahir :

(tahun)

Nomor KTP/NIK :

Alamat lengkap :

4. Dokumen kependudukan korban :

4.1. Surat Nikah, No. _____

Tanggal _____

Dikeluarkan di _____

4.2. Akta Kelahiran, No. _____

Tanggal _____

Dikeluarkan di _____

4.3. Kartu Keluarga, No. _____

Tanggal _____

Dikeluarkan di _____

Dengan mengingat sumpah jabatan, Keterangan Ahli Waris ini dibuat dengan sebenarnya,

di tanggal

Lurah/Kepala Desa/Pejabat yang Berwenang
(stempel, tanda tangan, nama lengkap dan jabatan)

Berikan tanda (V)



Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja (Persero)

KETERANGAN KESEHATAN KORBAN AKIBAT KECELAKAAN

(Diisi oleh dokter di Fasilitas Kesehatan tempat korban dirawat)

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

sebagai dokter yang bertugas di Fasilitas Kesehatan sebagai berikut :

Nama Fasilitas Kesehatan :

Alamat Fasilitas Kesehatan :

menerangkan bahwa berdasarkan catatan medis, benar di Fasilitas Kesehatan tersebut telah diperiksa dan/atau dirawat seorang korban akibat kecelakaan

Atas nama umur tahun, Laki-laki Perempuan

Ala m a t :

2. Penjelasan keadaan korban :

a. Keadaan korban akibat kecelakaan Meninggal dunia Luka berat Luka ringan

b. Diagnosa dan cedera yang diderita korban akibat kecelakaan :

c. Diagnosa penyakit lain yang diderita korban (selain akibat kecelakaan) :

3. Tindakan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan kepada korban :

Tindakan	Waktu	Keterangan / dirujuk
- Pertolongan pertama	Tanggal	
- Rawat inap	Tanggal s.d	
- Rawat jalan	Tanggal s.d	

Korban mendapat tindakan operasi pada tanggal :

Penjelasan singkat mengenai tindakan operasi yang dilakukan :

Dengan mengingat sumpah jabatan, keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan ini dibuat dengan sebenarnya di tanggal

Tanda tangan dan stempel Fasilitas Kesehatan


Nama lengkap: dr

Berikan tanda (✓)



Formulir ini diberikan secara cuma-cuma oleh PT Jasa Raharja

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU BUDAYA
Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 185
Telepon (0331) 337188 Fax: (0331) 332738 Jember 68121

Nomor : 5367/UN25.1.6/PL/2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian
11 September 2023


Yth. Pimpinan PT Jasa Raharja (Persero)
Jl. Gajah Mada no.303, Kaliwates Kidul, Jember, Jawa Timur

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa Program Studi sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember berikut:

No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	Devika Rosita Fitriani	200110201052	Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian dan wawancara di PT Jasa Raharja (Persero) Jl. Gajah Mada no.303, Kaliwates Kidul, Jember, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data guna penyelesaian tugas akhir Skripsi yang berjudul:
"Pelayanan Publik Klaim Asuransi di Kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi".
Sehubungan dengan itu, kami mohon dapatnya diizinkan mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n Dekan
Wakil Dekan I,

↓ Prof. Drs. Nawiyanto, M.A., Ph.D
NIP 196612211992011001

Surat Izin Penelitian di Jasa Raharja Cabang Jember

Lampiran 8. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian



Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Jasa Raharja Cabang Jember