



**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG JEMBER: SUATU KAJIAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Dwi Novita F. Purwaningtiyas  
NIM 160110201006**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG JEMBER: SUATU KAJIAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Dwi Novita F. Purwaningtyas  
NIM 160110201006**

**JURUSAN SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk.

1. Ibunda Turini dan Ayahanda Purwanto di Ponorogo, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dukungan, pengorbanan, dan doa yang tiada henti mengiringi langkah saya selama menuntut ilmu;
2. Nenek Siyem, yang telah ikut merawat saya dari kecil hingga dewasa;
3. bapak dan ibu guru sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan; dan
4. almamater tercinta Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

## MOTO

“Ilmu itu diperoleh dari lidah yang gemar bertanya serta akal yang suka berpikir.”

(Abdullah bin Abbas)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Terjemahan Surat Al-Insyirah Ayat 6-8)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [https://ekspektasia.com/motto-hidup/#Contoh\\_Motto\\_Hidup\\_Mahasiswa\\_Motto\\_Hidup\\_Singkat\\_Pelajar](https://ekspektasia.com/motto-hidup/#Contoh_Motto_Hidup_Mahasiswa_Motto_Hidup_Singkat_Pelajar)

<sup>2</sup> <http://atagetanyo.blogspot.com/2016/09/motto-hidup-pendidikan-untuk-pelajar.html>

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Dwi Novita F. Purwaningtiyas

NIM : 160110201006

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 November 2019

Yang menyatakan,

Dwi Novita F. Purwaningtiyas  
NIM 160110201006

**SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN KLAIM DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG JEMBER: SUATU KAJIAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

Oleh

Dwi Novita F. Purwaningtiyas  
NIM 160110201006

Pembimbing

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

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

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 4 November 2019

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 I,

Penguji II,

Dr. Agus Sariono, M.Hum.  
NIP 196108131986011001

Drs. Andang Subaharianto, M.Hum.  
NIP 196504171990021001

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum.  
NIP 196805161992011001

## RINGKASAN

**Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi;** Dwi Novita Fungky Purwaningtyas; 160110201006; 2019; 190 halaman; Jurusan Sastra Indonesia; Fakultas Ilmu Budaya; Universitas Jember.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember menjadi salah satu instansi pemerintah yang memberikan perhatian yang cukup besar pada bidang pelayanan publik sejak tahun 2013, karena di setiap harinya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember memberikan pelayanan kepada masyarakat. Interaksi komunikatif pada pelayanan publik akan membentuk suatu pola-pola komunikasi. Kajian yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan pola-pola komunikasi beserta nilai-nilai dan norma-norma yang mendasari interaksi komunikatif pada pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember ialah etnografi komunikasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat etnografi. Jenis data pada penelitian ini berupa transkrip percakapan antara CSO dan peserta PU dalam pelayanan pengajuan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP). Data tersebut dikumpulkan melalui tiga tahap, yaitu pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Keabsahan data dicek menggunakan teknik triangulasi sumber. Kemudian, data dianalisis menggunakan pendekatan emik interpretatif. Adapun tahapan analisis data, yaitu analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

Hasil analisis data menggambarkan bahwa setiap klaim membentuk pola komunikasi yang berbeda sesuai dengan tujuan dan kebutuhan. Pengajuan klaim JHT pola komunikasi yang terbentuk ialah dialogis atau dua arah. Kemudian, pengajuan klaim JKK membentuk dua pola komunikasi yang berbeda, yaitu pada pelaporan kasus kecelakaan kerja membentuk pola komunikasi dialogis, sedangkan pada pengajuan klaim JKK meninggal dunia membentuk pola komunikasi transaksional. Lalu, pada pelayanan pengajuan klaim JKM pola komunikasi yang terbentuk ialah

transaksional atau multiarah. Terakhir, pada pelayanan konfirmasi JP berkala membentuk pola komunikasi dialogis atau dua arah. Di setiap pelayanan, tuturan CSO cenderung bersifat direktif-ekspresif, seperti memerintah, meminta izin, meminta maaf, mengarahkan, memberi sambutan dan penjelasan, hingga ucapan terima kasih. Komunikasi dilakukan secara terbuka dengan menggunakan bahasa yang bersifat lugas dan sederhana.

Berdasarkan pemaparan di atas, interaksi komunikatif antara CSO dan peserta membentuk pola-pola komunikasi yang stabil dan konsisten, yang berkaitan dengan lima hal, yaitu: (1) interaksi diawali dengan *greeting* pembuka dan diakhiri dengan *greeting* penutup oleh CSO; (2) penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana sebagai upaya mempermudah pemahaman makna tuturan; (3) komunikasi yang terjadi bersifat terbuka, direktif, dan ekspresif; (4) sikap CSO yang ramah dan berpegang pada nilai kesopanan untuk mendapat informasi yang dijamin keabsahan dan validitasnya; dan (5) pemberian informasi dan solusi kepada peserta, agar proses pelayanan berjalan lancar dan hubungan BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta terjalin baik.

Dengan demikian, percakapan antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP mengandung tema budaya yang mendasari perilaku interaksi komunikatif, yaitu: dengan berlandaskan nilai-nilai keterbukaan, kejujuran, kesantunan, dan rasa kemanusiaan memungkinkan interaksi komunikatif berjalan maksimal, sehingga berkontribusi dalam menciptakan pelayanan dengan integritas yang tinggi dan memuaskan pada pihak yang terlibat interaksi komunikatif.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik dalam Pengajuan Klaim di Ketenagakerjaan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

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

1. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
2. Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia;
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, pikiran, tenaga, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Dr. Agus Sariono, M.Hum., selaku Penguji I dan Drs. Andang Subahianto, M.Hum., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini;
5. Prof. Dr. Bambang Wibisono, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi selama menjadi mahasiswa;
6. para Dosen Jurusan Sastra Indonesia, atas ketulusan dan kesabaran mengajarkan ilmunya kepada penulis, sehingga bermanfaat dalam menyusun skripsi ini;
7. seluruh pegawai Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember yang telah banyak membantu penulis selama penelitian di lapangan;

8. seluruh informan penelitian, khususnya Kepala Cabang, Kabid Umum dan SDM, Kabid Pelayanan, para CSO, dan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data di lapangan;
9. kedua orang tua tercinta, Ibunda Turini dan Ayahanda Purwanto atas semua doa dan pengorbanan yang tak terhingga sampai saat ini;
10. teman-teman Jurusan Sastra Indonesia angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang selama kuliah;
11. teman-teman Nias 2 no. 24 yang telah memberi motivasi dan semangat;
12. sahabat-sahabat saya yang selalu memberi doa dan dukungan; dan
13. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMBANG.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Ruang Lingkup.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Tujuan dan Manfaat.....</b>	<b>7</b>
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Landasan Teori.....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial.....	11
2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi.....	13

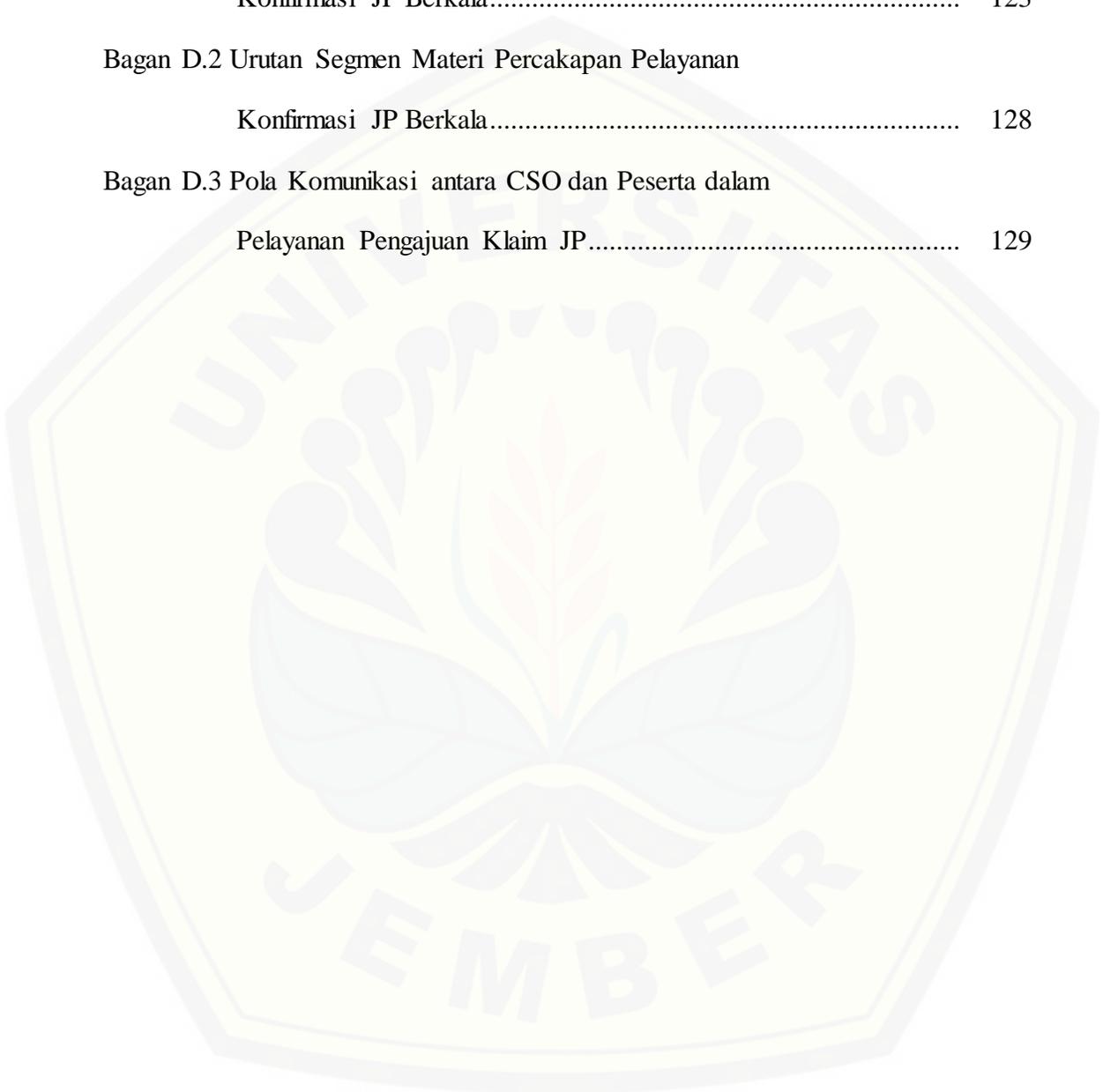
2.2.3 Motif, Konteks, dan Teks.....	15
2.2.4 Tindak Komunikatif.....	18
2.2.5 Interaksionisme Simbolik .....	20
2.2.6 Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.7 Pelayanan Publik di BPJS Ketenagakerjaan .....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Informan .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Data dan Jenis Data .....</b>	<b>29</b>
3.3.1 Data .....	29
3.3.2 Jenis Data .....	30
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>31</b>
3.4.1 Pengamatan Terlibat .....	31
3.4.2 Wawancara Mendalam .....	32
3.4.3 Dokumentasi .....	33
<b>3.5 Metode Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
3.5.1 Analisis Domain.....	34
3.5.2 Analisis Taksonomik .....	37
3.5.3 Analisis komponensial.....	37
3.5.4 Analisis Tema Budaya.....	39
<b>3.6 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT .....</b>	<b>43</b>
4.1.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT Penuh.....	43
4.1.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT 10% .....	49
<b>4.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKK.....</b>	<b>59</b>

4.2.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja .....	59
4.2.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Klaim JKK Meninggal Dunia .....	68
<b>4.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM.....</b>	<b>86</b>
<b>4.4 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JP .....</b>	<b>118</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

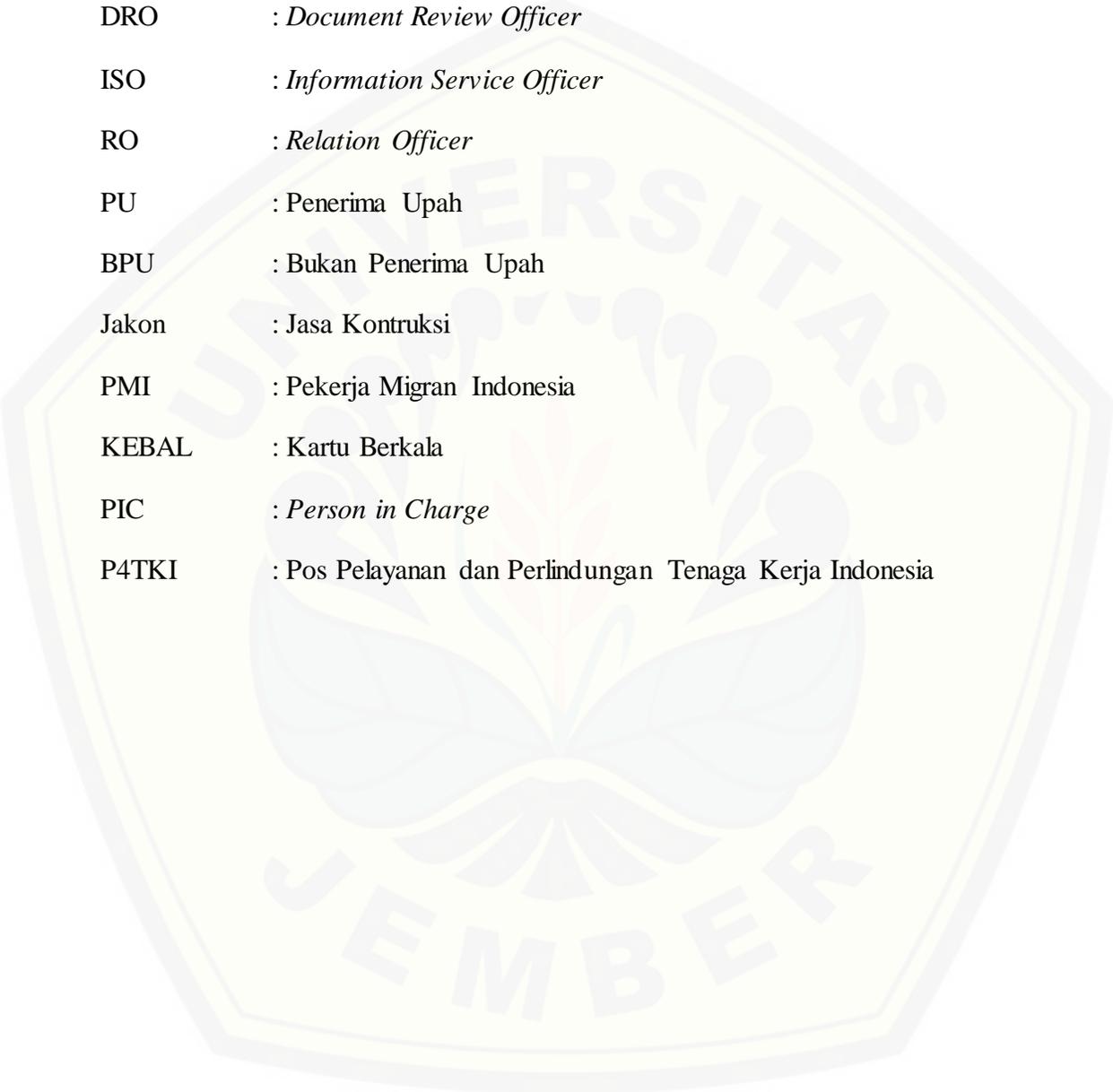
DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember .....	36
Bagan 3.2 Model Etnografi Komunikasi.....	42
Bagan A.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pengajuan Klaim JHT Penuh.....	48
Bagan A.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pengajuan Klaim JHT 10% .....	56
Bagan A.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam	
Pelayanan Pengajuan Klaim JHT .....	58
Bagan B.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pelaporan Kecelakaan Kerja .....	67
Bagan B.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia.....	82
Bagan B.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam	
Pelaporan Kecelakaan Kerja .....	84
Bagan B.4 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam	
Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia.....	85
Bagan C.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pengajuan Klaim JKM.....	97
Bagan C.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Pengajuan Klaim JKM.....	115
Bagan C.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam	

Pelayanan Pengajuan Klaim JKM.....	117
Bagan D.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Konfirmasi JP Berkala.....	123
Bagan D.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan	
Konfirmasi JP Berkala.....	128
Bagan D.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam	
Pelayanan Pengajuan Klaim JP.....	129



**DAFTAR SINGKATAN**



CSO	: <i>Customer Service Officer</i>
DRO	: <i>Document Review Officer</i>
ISO	: <i>Information Service Officer</i>
RO	: <i>Relation Officer</i>
PU	: Penerima Upah
BPU	: Bukan Penerima Upah
Jakon	: Jasa Kontruksi
PMI	: Pekerja Migran Indonesia
KEBAL	: Kartu Berkala
PIC	: <i>Person in Charge</i>
P4TKI	: Pos Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia

**DAFTAR LAMBANG**

(...) = pengapit nama seseorang yang pendapatnya dikutip beserta tahun dan halaman buku yang dikutip, nomor, huruf, dan data lanjutan

[...] = pengapit tindakan yang dilakukan oleh subjek penelitian

‘...’ = pengapit terjemahan data penelitian menggunakan transkrip bahasa



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT Penuh.....	137
B. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT Penuh.....	139
C. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT 10% .....	141
D. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT 10% .....	142
E. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja.....	145
F. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja.....	147
G. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia.....	149
H. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia.....	154
I. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM.....	161
J. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM.....	166
K. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM.....	174
L. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala.....	181
M. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala.....	183
N. Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala.....	185
O. Pedoman Wawancara .....	186
P. Dokumentasi.....	187

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup memiliki kehidupan kolektif atau kehidupan bermasyarakat. Bungin (2009:25) mengatakan bahwa pada dasarnya manusia tidak mampu hidup sendiri, baik sendiri dalam konteks fisik maupun konteks sosial-budaya, karena manusia adalah makhluk sosial. Manusia sebagai makhluk sosial akan saling berinteraksi dan berkomunikasi antara satu dengan lainnya untuk bekerja sama dan bertukar sumber daya sebagai upaya menjaga kelangsungan kehidupan mereka. Proses interaksi antarmanusia sebagai makhluk sosial dengan menyampaikan informasi atau pesan yang diungkapkan melalui bahasa.

Bahasa menjadi media penyampaian informasi atau pesan dalam proses interaksi. Sebagaimana dikatakan Bloomfield (dalam Sumarsono dan Partana, 2002:18) bahwa bahasa merupakan sistem lambang berupa bunyi yang bersifat sewenang-wenang yang dipakai oleh anggota masyarakat untuk saling berhubungan dan berinteraksi. Bahasa juga sering disebut sebagai alat untuk berkomunikasi berupa simbol bunyi yang berasal dari alat ucap manusia. Penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi, menjadikan pesan atau maksud dapat tersampaikan dengan baik, karena bahasa menduduki peranan yang cukup signifikan sebagai media perantara dalam proses komunikasi.

Sebagai alat komunikasi bahasa terdiri atas dua aspek, pertama aspek *linguistik*. Aspek linguistik berupa makna, gagasan, ide, atau konsep. Kedua, aspek *paralinguistik* yang mencakup (1) kualitas ujaran, yaitu pola ujaran seseorang, seperti suara tinggi, rendah, atau terputus-putus, dan lain sebagainya; (2) unsur supra segmental, yaitu tekanan, nada, dan intonasi; (3) jarak dan gerak-gerik tubuh, seperti gerakan tangan, anggukan kepala, dan sebagainya; (4) rabaan, yaitu yang berkenaan dengan indera perasa (pada kulit). Dua aspek tersebut menjadi alat atau media dalam kegiatan komunikasi, bersama-sama dengan konteks situasi yang membangun situasi tertentu dalam proses komunikasi (Chaer dan Agustina, 2014: 21-22).

Penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi dapat dijadikan sebagai petunjuk identitas penggunanya, baik pada tataran individu maupun kelompok. Melalui bahasa, setidaknya dapat diketahui latar belakang sosial-budaya pengguna bahasa tersebut, seperti status sosial, pendidikan, tingkat ekonomi, pekerjaan, agama atau kepercayaan, umur, dan jenis kelamin. Bahasa yang digunakan pada komunitas pasar (tradisional) tentunya akan berbeda dengan bahasa yang digunakan pada komunitas pesantren. Bahasa yang digunakan pada komunitas pasar (tradisional) senantiasa terkait tentang jual-beli, tawar-menawar, dan untung-rugi. Demikian juga dengan komunitas pesantren. Bahasa yang digunakan warga santri dalam komunitas pesantren cenderung berkaitan dengan agama. Sebagai identitas sosial, simbol-simbol bahasa merupakan cerminan karakteristik suatu komunitas, sehingga menjadi ciri pembeda komunitas di suatu masyarakat.

Kajian yang dapat digunakan untuk memahami penggunaan bahasa dalam berinteraksi ialah etnografi komunikasi. Etnografi komunikasi merupakan kajian bahasa antarbidang yang melibatkan disiplin antropologi dan linguistik (interaksional), yang diperkuat dengan ilmu komunikasi, sosiologi, filsafat bahasa, dan sosiolinguistik. Sebagai kajian bahasa antarbidang, etnografi komunikasi memandang bahasa (teks percakapan) merupakan sarana atau media interaksi sosial dalam kehidupan bermasyarakat sebagai sebuah realitas sosial yang menjadi bagian dari kebudayaan masyarakat (Kusnadi, 2019:34). Peletak dasar studi etnografi komunikasi adalah seorang antropolog sekaligus ahli bahasa, Dell Hymes (1962/1964) dan dikembangkan oleh Muriel Saville-Troike (1989).

Fokus etnografi komunikasi tentang peranan bahasa dalam sebuah interaksi komunikatif berlatar budaya tertentu yang berlaku pada suatu komunitas tutur. Kajian etnografi komunikasi berusaha memahami kebudayaan beserta masyarakatnya. Cohen (1992:50) berpendapat bahwa antara kebudayaan dan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Artinya, dalam setiap kelompok masyarakat akan terdapat suatu kebudayaan yang berlaku. Kebudayaan tersebut akan disusun dengan cara yang sistematis agar individu atau kelompok dapat berinteraksi secara efisien.

Tujuan studi etnografi komunikasi ialah mengidentifikasi pola-pola komunikasi dan pemaknaannya, memahami proses-proses interaksi sosial, serta menemukan nilai-nilai dan norma-norma budaya yang mendasari interaksi komunikatif tersebut. Etnografi komunikasi berusaha memahami secara mendalam mengenai pola-pola komunikasi pada suatu peristiwa komunikatif sebagai petunjuk dalam memahami makna budaya dibalik perilaku interaksi komunikatif. Pola-pola komunikasi terbentuk melalui praktik penggunaan bahasa dalam aktivitas komunikasi yang dilakukan secara berulang dan berkelanjutan.

Aktivitas komunikasi yang dilakukan secara berulang dan berkelanjutan terjadi di dalam pelayanan publik yang terdapat pada berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, pendidikan, hukum, atau pun sosial-budaya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat (Hayat, 2017:22). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Interaksi komunikatif dalam pelayanan publik menjadi salah satu objek dalam kajian etnografi komunikasi. Beberapa praktik penelitian menggunakan kajian etnografi komunikasi yang mengusung tema pelayanan publik dilakukan oleh Laili Daviatin (2018). Penelitian tersebut dilakukan untuk memahami realitas sosial berupa interaksi komunikatif antara *frontliner* dan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Jember. Kemudian, penelitian yang dilakukan Novi Dwiyanti (2019) tentang pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember antara petugas dan pendonor, serta petugas dengan keluarga pasien. Penelitian etnografi komunikasi yang lain dilakukan oleh Triana Mar'atus Solihah (2019) tentang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi antara petugas dan pemohon.

Salah satu pelayanan publik pemerintah yang setiap harinya memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui empat program, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Tema yang diusung dalam penelitian ini ialah pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Perlu diketahui, BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan merupakan dua instansi yang berbeda. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, BPJS Ketenagakerjaan menjalankan empat program jaminan sekaligus, sedangkan BPJS Kesehatan hanya fokus pada satu jaminan kesehatan.

Peneliti memiliki beberapa alasan memilih BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember sebagai lokasi penelitian. Pertama, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, setiap hari banyak masyarakat yang datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dengan berbagai keperluan, seperti klaim, pendaftaran, perubahan data perusahaan, atau sekedar mencari informasi yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Hal ini memungkinkan di setiap harinya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember terjadi peristiwa komunikatif yang aktif. Peristiwa komunikatif yang aktif dapat diidentifikasi proses dan makna-makna interaksi di antara anggota-anggotanya.

Kedua, berdasarkan hasil pengamatan, spesifikasi pola-pola komunikasi yang terbentuk ialah pola komunikasi transaksional. Proses pelayanan pengajuan klaim JKK meninggal dunia dan JKJ, peserta yang datang selalu berjumlah lebih dari satu orang. Pada pelayanan pengajuan klaim JKK meninggal dunia peserta yang datang yaitu ahli waris bersama PIC perusahaan tempat tenaga kerja bekerja. Kemudian, pada pelayanan pengajuan klaim JKJ peserta yang datang ialah ahli waris tenaga kerja bersama dengan salah satu anggota keluarganya.

Ketiga, perspektif masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember sudah mengalami perubahan ke arah yang

jauh lebih baik. Hal ini terbukti dengan adanya perubahan secara besar-besaran pada sistem pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada tahun 2013. Awalnya, pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember cenderung bersifat rumit, birokratis, tidak aktif, dan kurangnya empati kepada peserta. Kemudian, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember melakukan perbaikan khususnya pada bidang pelayanan publik. Dalam melayani peserta, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember menerapkan model pelayanan PRIMA, yang merupakan akronim dari Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif untuk menangani masalah-masalah yang berkenaan dengan pelayanan publik di atas.

Keempat, peserta di BPJS Ketenagakerjaan ialah seluruh tenaga kerja selain aparatur negara. Aparatur negara yang dimaksud, seperti PNS, TNI, POLRI, dan pegawai sipil lainnya. Artinya, latar belakang sosial dan budaya peserta lebih beragam, sehingga akan menimbulkan ciri-ciri kebahasaan tersendiri ketika berinteraksi. Dalam hal ini, etnografi komunikasi akan membantu peneliti melakukan interpretasi pemaknaan terhadap setiap peristiwa interaksi komunikatif yang terjadi. Selain itu, studi etnografi komunikasi juga akan membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola yang terbentuk, tindakan-tindakan sosial, dan konteks-konteks yang mempengaruhi karakteristik makna interaksi sosial.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat banyak pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Agar penelitian lebih terfokus dan mendalam, maka peneliti hanya memilih interaksi komunikatif dalam pelayanan pengajuan klaim antara CSO dan peserta. Hal inilah yang menjadi dasar dalam pembuatan judul pada penelitian ini. Adapun segmentasi peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, yaitu Peserta Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), dan Jasa Kontruksi (JAKON). Berdasarkan banyaknya peserta dan intensitas pelayanannya, peneliti terfokus pada interaksi komunikatif antara CSO dan peserta PU dalam pelayanan pengajuan klaim.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan model etnografi Spradley (1997). Menurut Ladico, Spaulding, dan Voegtle (2006:264)

penelitian kualitatif, yang juga disebut penelitian interpretatif atau penelitian lapangan adalah suatu metodologi yang dipinjam dari disiplin ilmu seperti sosiologi dan antropologi, dan diadaptasi ke dalam ranah pendidikan. Penelitian terfokus pada fenomena sosial dan pada pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi (dalam Emzir, 2010:2). Data dalam penelitian kualitatif berupa deskripsi menggunakan kata-kata mengenai orang yang diteliti.

Subjek pada penelitian ini ialah CSO dan peserta PU BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dan objeknya ialah interaksi komunikatif antara CSO dan peserta PU dalam layanan pengajuan klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan emik interpretatif. Pendekatan emik interpretatif ialah pendekatan yang digunakan untuk mengungkap makna dan tema budaya yang mendasari suatu proses interaksi komunikatif dengan bertumpu pada persepsi subjek (*emic view*) terhadap realitas interaksi yang diciptakannya.

Pemilihan pendekatan emik interpretatif didasarkan beberapa pertimbangan, yaitu (1) tujuan utama etnografi komunikasi ingin mengungkap tema-tema budaya yang melatarbelakangi sebuah proses interaksi sosial masyarakat dalam komunitas tutur; (2) kajian etnografi memandang aktivitas komunikasi sebagai realitas sosial yang bersifat ganda, yang mencakup fakta-fakta sosial komunikatif dan motif-motif dibalik tindakan komunikatif; dan (3) metodologi yang digunakan etnografi komunikasi bersifat kualitatif (teori, metode, dan teknik) dengan harapan dapat menyingkap makna dalam realitas sosial komunikatif tersebut (Kusnadi, 2019:138-139).

## 1.2 Ruang Lingkup

Ciri utama metode etnografi yang digunakan dalam penelitian ini ialah mikro dan kualitatif. Objek kajiannya berlingkup kecil, namun dibahas secara mendalam (*thick description*). Agar penelitian tidak meluas, ruang lingkup penelitian

difokuskan pada interaksi komunikatif dalam pelayanan pengajuan klaim antara CSO dan peserta PU di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan obeservasi peneliti, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pola komunikasi yang terbentuk antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT?
2. Bagaimanakah pola komunikasi yang terbentuk antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JKK?
3. Bagaimanakah pola komunikasi terbentuk antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JKM?
4. Bagaimanakah pola komunikasi terbentuk antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JP?

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan suatu penelitian ialah memecahkan masalah. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. mendeskripsikan pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT;
2. mendeskripsikan pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JKK;
3. mendeskripsikan pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JKM; dan
4. mendeskripsikan pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JP.

## 1.4.2 Manfaat Penelitian

Terdapat dua jenis manfaat dalam suatu penelitian, yaitu manfaat akademis dan praktis. Manfaat akademis dalam penelitian ini yaitu:

1. memperkaya topik kajian etnografi komunikasi pada sektor pelayanan publik di lembaga atau instansi pemerintah, yaitu Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember; dan
2. menambah pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan penulis dalam hal menerapkan metode etnografi komunikasi untuk penelitian lapangan (di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember).

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini, yaitu:

1. penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada para petugas pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas penerapan model pelayanan PRIMA dalam melayani peserta; dan
2. menambah wawasan pengetahuan kepada pembaca atau warga masyarakat perihal BPJS Ketenagakerjaan serta interaksi komunikatif mengenai pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Meninjau hasil kajian etnografi komunikasi terdahulu yang relevan menjadi hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Sebuah penelitian, diperlukan kegiatan mencari, memeriksa, membaca, dan memahami kajian-kajian terdahulu yang relevan atau berkaitan dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Hal ini berguna untuk menghindari adanya duplikasi atau plagiat topik penelitian. Selain itu, berguna untuk peneliti dalam memperluas wawasan dan pengetahuan tentang topik yang akan diteliti. Hasil kajian terdahulu dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan peneliti hingga menemukan perbedaan dan persamaannya. Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, berikut beberapa kajian etnografi komunikasi.

Pertama, penelitian milik Laili Daviatin (2018) yang berjudul “Pola-pola Komunikasi Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi?”. Penelitian etnografi komunikasi ini berlangsung di ranah pelayanan publik tepatnya di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berada di Kantor Cabang Jember. Pola-pola komunikasi yang dibahas, terjadi antara *frontliner* dan peserta pada segmentasi peserta nonkorporasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terbentuk menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang luwes, terarah, dan cepat yang ditandai dengan hal-hal berikut. (1) Penggunaan struktur dan diksi bahasa yang sesuai dengan etika budaya pelayanan, sehingga memudahkan terciptanya interaksi dan pemahaman yang terbuka; (2) komunikasi yang terjadi membentuk fungsi direktif, ekspresif, dan fatik; (3) adanya relasi direktif-dialogis antara *frontliner* dan peserta; dan (4) pola urutan dan struktur informasi secara garis besar memiliki aspek utama yaitu sambutan serta identifikasi keperluan, pengecekan persyaratan serta konfirmasi, pelayanan, dan penutup. Segala pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan mengutamakan efisiensi waktu dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

Kedua, penelitian milik Novi Dwiyanti (2019) yang berjudul “Interaksi Komunikatif Pelayanan Publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi”. Penelitian ini mendeskripsikan tentang pola-pola komunikasi antara petugas dan pendonor pada layanan donor di Kantor Unit Transfusi Darah dan kegiatan mobil unit, serta petugas dengan keluarga pasien pada layanan darah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara baik antara petugas dan pendonor maupun keluarga pasien membentuk pola komunikasi yang lugas, terarah, dan luwes berkaitan dengan beberapa hal, yaitu: (1) penggunaan diksi dan struktur bahasa yang sesuai dengan etika pelayanan, sehingga mewujudkan pelayanan yang efektif dan terbuka; (2) interaksi komunikatif yang terjadi berlangsung secara dialogis memunculkan percakapan yang bersifat direktif dan ekspresif, sehingga mewujudkan komunikasi yang santai dan tidak kaku atau fleksibel; (3) alur komunikasi lebih didominasi oleh petugas, sehingga komunikasi berjalan sesuai dengan arahan petugas; dan (4) pola urutan secara garis besar terdiri atas identifikasi keperluan, pemberian layanan oleh petugas, serta penutup ditandai dengan selesainya kepentingan pendonor dan keluarga pasien

Ketiga, penelitian milik Triana Mar’atus Solihah (2019) yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut mengungkap interaksi komunikatif dalam sektor pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Interaksi komunikatif terjadi antara petugas dan pemohon (masyarakat). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang konsisten, yang berkaitan dengan tiga hal berikut: (1) interaksi diawali dengan pemanggilan nomor urut antrian pemohon oleh petugas; (2) penggunaan bahasa yang lugas dan berstruktur sederhana, sehingga memudahkan pertukaran informasi; (3) sikap petugas yang akrab dan ramah untuk mendapatkan informasi berkenaan data pemohon yang akurat; dan (4) terjadinya komunikasi tatap muka yang bersifat

interaktif (dialogis) dan direktif antara petugas dan pemohon memudahkan dalam proses pemberian dan penerimaan pelayanan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hasil dari peninjauan akan memunculkan perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan terdapat pada subjek penelitian, ruang lingkup, serta rumusan masalah yang dikemukakan. Adapun persamaan terdapat pada kajian penelitian yaitu etnografi komunikasi yang sama-sama membahas mengenai proses-proses interaksi komunikatif dan mengungkap makna budaya yang mendasari proses interaksi komunikatif tersebut. Selain itu, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian milik Laili Daviatin (2018), yaitu sama-sama meneliti di suatu badan yang menyelenggarakan jaminan sosial kepada masyarakat. Namun, perlu diketahui antara BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan dua instansi yang berbeda. Keduanya memiliki program dan layanan yang berbeda.

## **2.2 Landasan Teori**

Moleong (1994:17) berpendapat bahwa penyusunan teori yang dilakukan dari dasar akan cocok dengan situasi empiris dan penting untuk meramalkan, menerangkan, menafsirkan, dan mengaplikasikan. Teori merupakan cara paling sistematis, mensintesis, dan memadukan pengetahuan ilmiah yang tidak hanya berguna untuk menjelaskan realitas, tetapi juga untuk memberi garis-garis besar haluan penelitian (Strauss dan Corbin: 2003:9). Teori menjadi tumpuan peneliti untuk menjelaskan fenomena dalam sebuah penelitian. Setiap teori yang digunakan akan mempermudah peneliti dalam menjawab masalah dalam penelitian ini.

### **2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial**

Dardjowidjojo berpendapat secara umum bahasa adalah suatu sistem simbol lisan yang arbitrer yang dipakai oleh anggota suatu masyarakat bahasa untuk berkomunikasi dan berinteraksi antarsesamanya berladaskan pada budaya yang mereka miliki bersama (dalam Kusnadi, 2019:43). Selain untuk berkomunikasi dan berinteraksi, bahasa dipandang sebagai ciri khusus dari eksistensi sosial. Tanpa

bahasa tidak akan pernah ada organisasi sosial, politik, ekonomi, militer, norma-norma sosial, dan ilmu pengetahuan. Artinya, masyarakat itu terpatery oleh bahasa, karena dengan bahasa masyarakat dapat bersosialisasi.

Dalam kehidupan sehari-hari bahasa memiliki banyak fungsi. Salah satu kegunaan utama bahasa adalah menyampaikan makna. Namun, bahasa juga digunakan untuk menjalin dan memelihara berbagai hubungan sosial, seperti pembicaraan dua sahabat yang sedang bercakap-cakap. Banyak percakapan mereka yang berfungsi untuk mengungkapkan dan saling memperbaiki kesepakatan pertemanan mereka. Jika dilihat dari segi makna, Halliday (1992:20-39) mengatakan terdapat tiga fungsi bahasa, yaitu ideasional, interpersonal, dan tekstual. Fungsi ideasional dapat dibagi menjadi dua, yakni yang berupa pengalaman dan yang logis. Fungsi interpersonal, berkaitan dengan fungsi bahasa dalam menjaga dan memelihara hubungan sosial, mengungkapkan peranan-peranan sosial, termasuk komunikasi yang diciptakan bahasa itu sendiri. Kemudian, fungsi tekstual yang berkaitan penggunaan bahasa sebagai sarana dalam berinteraksi sosial.

Proses interaksi sosial terjadi dalam kehidupan bermasyarakat. Interaksi sosial dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup. Melalui interaksi sosial manusia dapat menyampaikan maksud, tujuan, dan keinginannya masing-masing. Interaksi sosial terjadi jika individu melakukan tindakan hingga menimbulkan reaksi dari individu-individu lainnya. Oleh karena itu, interaksi terjadi dalam suatu kehidupan sosial. Basrowi (2005:138) mendefinisikan interaksi sosial sebagai hubungan yang tertata dalam bentuk tindakan-tindakan yang berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Interaksi sosial terjadi pada individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, ataupun individu dengan kelompok. Bentuknya tidak hanya bersifat kerja sama, tetapi bisa juga berbentuk tindakan persaingan dan pertikaian. Tindakan-tindakan tersebut diproyeksikan menggunakan bahasa.

Bahasa yang digunakan dalam proses interaksi sosial bersifat dinamis. Artinya, para pelaku komunikasi berperan sama aktif dan terjadi timbal-balik di

antara keduanya. Penggunaan bahasa dalam interaksi sosial sebagai jembatan untuk pemanfaatan sumber daya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup manusia. Bahasa berperan sebagai sarana menyampaikan maksud dan informasi, bekerja sama, dan mempererat relasi sosial dalam proses interaksi sosial. Interaksi sosial yang dilakukan seseorang dengan orang lain, sesungguhnya mereka tidak hanya mengoperasikan atau mengomunikasikan simbol-simbol bahasa dan maknanya semata, tetapi juga saling menyosialisasikan diri masing-masing secara timbal-balik, sehingga keduanya memperoleh pemahaman paripurna tentang makna dan maksud berinteraksi, selain mengenali sifat dan sikap pribadi masing-masing. Bahasa menjadi sarana budaya yang membudayakan para penuturnya sebagai makhluk sosial yang beradab, sehingga bahasa tidak semata-mata alat komunikasi untuk menukarkan pesan-pesan sederhana dari para penuturnya (Kusnadi, 2019:44). Interaksi sosial yang menggunakan bahasa secara lisan menjadi objek utama dalam penelitian ini. Bahasa tidak dipandang melalui struktur bahasa itu, melainkan bagaimakah bahasa itu dioperasikan dalam proses interaksi sosial antara CSO dan peserta sebagai sarana yang efektif untuk memenuhi kebutuhan peserta.

## 2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi

Hampir setiap orang membutuhkan hubungan sosial dengan orang-orang lainnya, dan kebutuhan tersebut bisa terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia-manusia. Komunikasi merupakan suatu proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Perilaku verbal dan nonverbal tidak dapat dipisahkan, karena sama-sama berfungsi mendukung makna dan tujuan komunikasi.

Berdasarkan tujuan dan kebutuhan partisipan Hymes mengategorikan fungsi komunikasi menjadi enam. (1) ekspresif, yaitu digunakan untuk mengungkapkan perasaan dan sikap penuturnya; (2) direktif, yaitu digunakan ketika ingin mempengaruhi perilaku atau sikap orang lain, seperti memohon atau memerintah; (3) referensial yaitu sebagai alat untuk membicarakan objek atau peristiwa yang ada di sekeliling penutur; (4) poetik (estetika) digunakan untuk menyampaikan pikiran,

gagasan, dan perasaan, baik yang bersifat sebenarnya maupun khayalan atau rekaan; (5) fatik digunakan untuk menjaga hubungan sosial secara baik, dan (6) metalinguistik yang digunakan untuk membicarakan atau menjelaskan bahasa itu sendiri (dalam Ibrahim, 1994:15).

Harapan dan Ahmad (2016:14) menyatakan bahwa praktik komunikasi dimulai ketika komunikator bermaksud untuk berinteraksi sosial dengan pihak lain, yaitu komunikan. Gagasan dalam pikiran komunikator diubah menjadi pesan melalui proses *encoding*, yaitu proses mengubah gagasan menjadi simbol-simbol berupa bahasa, tanda gambar, dan sebagainya, sehingga dapat dipahami oleh komunikan. Media adalah sarana yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Kemudian, terjadi proses *decoding*, yaitu proses komunikan menafsirkan dan menerjemahkan seperangkat simbol dari komunikator menjadi gagasan yang dapat dipahaminya. Melalui proses tersebut, timbul efek, yaitu apa yang terjadi pada komunikan setelah ia menerima pesan tersebut (dalam Kusnadi, 2019:86-87).

Komunikasi yang dilakukan secara terus-menerus akan menghasilkan suatu pola komunikasi tertentu. Sebagaimana dikatakan Kusnadi (2019:1) bahwa pola-pola komunikasi merupakan formulasi dari praktik tindakan sosial berulang dan stabil dalam jangka waktu lama yang di dalamnya terdiri atas komponen-komponen seperti unsur suprasegmental, tatanan (struktur) materi pesan, serta arah dan intensitas interaksi di antara partisipan. Anshori (2017:35) juga berpendapat bahwa pola-pola komunikasi terbentuk karena adanya faktor budaya yang mempengaruhi cara mereka berkomunikasi.

Ibrahim (1994:13) berpendapat bahwa pemolaan (*patterning*) dapat terjadi pada semua tingkat komunikasi, yaitu masyarakat, kelompok, dan individu. Pemolaan pada tingkat masyarakat berbentuk fungsi-fungsi, kategori ujaran, dan sikap dan konsepsi tentang bahasa dan penutur. Pada tingkat kelompok komunikasi juga berpola sesuai dengan peranan tertentu dan kelompok tertentu di masyarakat, seperti jenis kelamin, usia, status sosial, dan jabatan. Kemudian, pola komunikasi pada

tingkat individu terjadi pada tingkat ekspresi dan interpretasi kepribadian. Pada tataran faktor-faktor emosional seperti kegemeteran memiliki dampak fisiologis pada mekanisme vokal. Faktor-faktor emosional ini tidak dipandang sebagai sebuah komunikasi, tetapi terdapat banyak simbol konvensional yang merupakan bagian dari komunikasi terpola.

John R. Wenburg dan William W. Wilmot, serta Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken (dalam Mulyana, 2016:67-77) mengatakan bahwa setidaknya ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yaitu (1) komunikasi satu arah; (2) komunikasi dua arah atau dialogis; dan (3) komunikasi multi arah atau transaksional. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Komunikasi satu arah ialah komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari komunikator kepada komunikan. Jadi, komunikasi satu arah dianggap sebagai proses linier yang dimulai dari sumber atau komunikator dan berakhir pada penerima atau komunikan.
2. Komunikasi dua arah atau dialogis ialah komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Masing-masing dari kedua pihak berfungsi secara berbeda. Bila yang satunya menjadi pengirim, maka yang satunya menjadi penerima, begitu pula sebaliknya.
3. Komunikasi multi arah atau transaksional melibatkan dua orang lebih. Pihak-pihak yang terlibat saling bertukar dalam proses transaksi.

### 2.2.3 Motif, Konteks, dan Teks

Dalam suatu peristiwa komunikatif terdapat tindakan-tindakan sosial yang dilakukan. Dibalik suatu tindakan sosial khususnya kebahasaan terdapat motif subjektif di dalamnya. Motif subjektif berada dalam diri pribadi individu. Motif subjektif tindakan kebahasaan atau motif tindakan kebahasaan merupakan sesuatu hal yang tersembunyi dibalik tuturan bahasa. Motif tindakan kebahasaan mengacu pada tujuan, harapan, dan kepentingan kompleks dari individu sebagai pelaku interaksi (Kusnadi, 2018:584-585).

Menurut Kusnadi (2018:587-588) motif tindakan kebahasaan dalam suatu peristiwa komunikatif didasari oleh kepentingan pribadi penuturnya, baik yang bersifat positif maupun negatif. Motif tindakan kebahasaan yang bersifat positif didasari oleh nilai-nilai budaya para penuturnya, misalnya sikap menghormati dan menghargai orang lain. Motif tindakan kebahasaan yang bersifat negatif berkaitan dengan pikiran yang berlawanan dengan nilai-nilai budaya penuturnya, seperti menghina, mengejek, merendahkan martabat lawan tutur, dan sejenisnya.

Salah satu cara untuk mengungkap motif tindakan kebahasaan ialah dengan penafsiran konteks dan teks. Konteks dibagi menjadi dua, yaitu konteks budaya dan konteks situasi. Konteks budaya adalah seluruh kebudayaan yang melatarbelakangi teks. Seluruh kebudayaan yang dimaksud ialah bukan hanya hal yang terjadi pada saat itu, melainkan juga sejarah kebudayaan secara keseluruhan yang ada di belakang para pemeran serta dan di belakang suatu peristiwa komunikatif, yang menentukan signifikannya bagi budaya yang bersangkutan. Konteks situasi berkaitan dengan lingkungan teks atau lingkungan peristiwa komunikasi. Maksudnya, konteks situasi adalah konteks yang mengungkapkan keseluruhan lingkungan, tidak hanya lingkungan tutur, tetapi juga lingkungan keadaan tempat teks atau peristiwa komunikatif berlangsung (Halliday, 1994:7).

Dell Hymes (dalam Chaer dan Agustina: 2014:48) berpendapat bahwa di dalam peristiwa komunikatif terdapat delapan komponen yang hadir, yaitu *setting and scene*, *participants*, *ends*, *act sequences*, *key*, *instrumentalities*, *norm of interaction and interpretation*, dan *genre* atau disingkat SPEAKING yang dapat membentuk konteks situasional ketika interaksi sosial berlangsung. Masing-masing akan dijabarkan sebagai berikut:

1. *setting and Scene*. *Setting* merujuk pada tempat dan waktu terjadinya peristiwa komunikasi. Selain itu, *setting* juga dapat menggambarkan suasana, termasuk di dalamnya mengandung situasi budaya dan sosial, sedangkan *scene* merujuk pada latar psikologis abstrak dari partisipan komunikasi.
2. *participants* dapat diartikan sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

3. *ends* yang merupakan maksud dan tujuan dari komunikasi. sebuah kegiatan komunikasi memiliki tujuan dari pihak-pihak yang berkomunikasi, baik bersifat individual maupun kolektif.
4. *act sequences* yaitu tindakan-tindakan yang dapat dilihat dari bentuk pesan yang disampaikan dan konten atau isi yang disampaikan.
5. *key* dapat diartikan sebagai spirit, nada, dan cara yang mendorong sebuah peristiwa tutur dihasilkan.
6. *instrumentalities* diartikan sebagai media atau alat yang digunakan untuk melangsungkan proses komunikasi. Pada umumnya media yang digunakan dalam berkomunikasi ialah media lisan dan tulisan, cetak atau elektronik.
7. *norm of interaction and interpretation* yaitu aturan yang digunakan pihak yang berkomunikasi dalam interaksi dan menginterpretasikan ujaran pada sebuah komunitas atau masyarakat.
8. *genres* yaitu bentuk penyampaian seperti narasi, puisi, pepatah, doa, dan sebagainya.

Selanjutnya, teks ialah bahasa yang sedang melaksanakan tugas tertentu dalam konteks situasi. Menurut Kusnadi (2018:259) teks adalah hasil tafsir yang diturunkan dari “transkrip wacana” yang berupa konstruksi kebahasaan, seperti dialog atau percakapan dengan tujuan tertentu. Pernyataan tersebut selaras dengan pemikiran Halliday (1994:13-14) bahwa bentuk teks paling dasar ialah percakapan atau suatu interaksi antarpener.

Halliday (1994:14) berpendapat bahwa teks tidak hanya sekedar kata-kata atau kalimat-kalimat, tetapi sesungguhnya teks itu terdiri atas makna-makna. Dengan demikian, teks dipandang dari sudut pandang yang bersamaan, baik sebagai hasil atau produk maupun sebagai proses. Teks sebagai hasil atau produk artinya teks merupakan keluaran (*output*) dari sesuatu yang dapat direkam dan dipelajari. Teks sebagai proses, maksudnya teks sebagai peristiwa yang timbal-balik, suatu pertukaran makna yang bersifat sosial. Kemudian, Kusnadi (2018:589) mengatakan terdapat dua unsur pembangun teks, yaitu unsur suprasegmental yang berupa nada, tempo, dan

tekanan, dan gerak-gerik tubuh atau kinesik. Kedua unsur tersebut memperjelas dalam mengungkapkan motif subjektif dan makna objektif, untuk mempermudah pemahaman bersama di antara peserta tutur, dan informasi dalam suatu interaksi komunikatif.

## 2.2.4 Tindak Komunikatif

Dalam kajian etnografi komunikasi yang menjadi subjek penelitian ialah komunitas tutur yang bersifat aktif atau komunitas tutur yang “sedang bekerja”, bukan komunitas tutur yang pasif atau dalam keadaan diam, tidak beraktivitas sosial. Melalui komunitas tutur yang aktif dapat diidentifikasi proses dan makna-makna interaksi di antara anggota-anggotanya, karena makna tercipta melalui proses interaksi sosial yang bersifat kontinyu (Kusnadi, 2019:129). Dalam komunitas tutur yang aktif terdapat interaksi sosial antar anggota-anggotanya.

Interaksi komunikatif antaranggota didasarkan pada norma-norma yang berlaku di dalamnya yang sebelumnya sudah disepakati bersama. Hal tersebut sejalan dengan pemikiran Fishman (1976:28) bahwa komunitas tutur adalah suatu masyarakat yang anggota-anggotanya setidaknya mengenal satu variasi bahasa beserta norma-norma yang sesuai dengan penggunaannya (dalam Chaer dan Agustina, 2014:36). Jadi, komunitas tutur tidak semata-mata hanya memiliki bahasa yang sama, tetapi juga memiliki norma-norma yang mengatur penggunaan bahasa.

Menurut Hymes (1997) untuk mengkaji interaksi komunikatif dalam sebuah komunitas tutur diperlukan pemahaman unit-unit interaksi yang saling berkaitan, yaitu (1) situasi komunikatif; (2) peristiwa komunikatif; dan (3) tindak komunikatif (dalam Ibrahim, 1994:266). Ketiga aspek tersebut dapat membantu dalam proses pemahaman pola-pola komunikasi, proses-proses, dan makna yang terungkap dalam interaksi komunikatif di antara para partisipan.

Situasi komunikatif merupakan pantulan dari konteks lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya suatu peristiwa komunikatif. Kusnadi (2019:113) berpendapat bahwa situasi komunikatif tidak semata-mata ditentukan oleh tempat dan unsur pendukungnya, tetapi lebih ditentukan oleh karakteristik dan tujuan aktivitas

interaksi sosial. Situasi komunikatif pembelajaran antara guru dan murid dengan situasi komunikatif rapat para guru bisa terjadi di tempat yang sama dengan waktu yang berbeda. Jadi, dalam satu tempat sangat mungkin terjadi beragam situasi komunikatif. Dalam sebuah situasi komunikatif tentunya terdapat peristiwa komunikatif yang berlangsung.

Menurut Chaer dan Agustina (2014:47) peristiwa komunikatif adalah berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu bentuk ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan petutur, dengan satu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu. Ibrahim (1994:36-37) juga berpendapat bahwa peristiwa komunikatif ialah seperangkat komponen yang utuh, yang dimulai dengan tujuan umum komunikasi, topik umum yang sama, dan melibatkan partisipan yang sama, dan dalam *setting* yang sama. Sebuah peristiwa komunikatif berakhir ketika terjadi perubahan dalam partisipan utama, hubungan peran mereka, atau fokus perhatian. Apabila tidak terdapat perubahan dalam partisipan utama dan *setting*, maka batasan antar peristiwa sering ditandai dengan periode hening dan juga perubahan posisi tubuh. Peristiwa komunikatif dibangun dari tindak-tanduk komunikatif oleh para partisipannya.

Tindak komunikatif dalam studi etnografi komunikasi merupakan perluasan dari tindak tutur (*speech act*) Austin. Perluasan ini terjadi karena Hymes memahami bahwa “komunikasi” lebih kompleks dari sekedar “tuturan atau ujaran”. Menurut Austin (dalam Chaer dan Agustina, 2014:53) pada dasarnya tindak tutur itu bermaksud untuk: (a) mengungkapkan sesuatu hal (lokusi), (b) melakukan sesuatu tuturan (ilokusi), dan (c) mempengaruhi mitra tutur atau pihak lain (perlokusi).

Tindak komunikatif secara umum bersifat konterminus dengan fungsi interaksi tunggal, seperti pernyataan referensial, permohonan, atau perintah, dan bisa bersifat verbal atau non-verbal (Ibrahim, 1996:38). Namun, tindak komunikatif tidak hanya dirangsang oleh adanya tindak ujar verbal atau nonverbal, tetapi juga penggunaan unsur-unsur selain simbol bahasa yang mengundang tindakan responsif dari orang lain. Tindak komunikatif memiliki definisi sebagai pernyataan yang

disampaikan partisipan sebagai bagian dari keseluruhan pernyataan yang dihasilkan atau terjadi dalam suatu interaksi sosial komunikatif (Kusnadi, 2019:114-115). Tindak komunikatif memiliki ciri-ciri spesifik, seperti adanya (1) interaksi timbal-balik; (2) menggunakan simbol-simbol dalam arti luas sebagai sarana interaksi; dan (3) adanya tindakan bermotif.

## 2.2.5 Interaksionisme Simbolik

Menurut teori interaksionisme simbolik, masyarakat terdiri atas simbol-simbol yang digunakan untuk membangun makna (*meaning*), mendefinisikan hubungan mereka, mengembangkan pandangan mereka tentang dunia dan berkomunikasi dengan yang lainnya. Perspektif interaksionisme simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek atau yang disebut dengan pendekatan emik. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi, objek, dan bahkan diri mereka sendirilah yang menentukan perilaku mereka. Perilaku mereka tidak dapat digolongkan sebagai kebutuhan, dorongan impuls, tuntutan budaya, atau tuntutan peran (Mulyana, 2003:68).

Sejalan dengan pendapat Usman (2012:57) bahwa bagi teori interaksionisme simbolik, manusia sebagai makhluk hidup diyakini mempunyai perasaan dan pikiran. Dengan perasaan dan pikiran manusia mempunyai kemampuan memberi makna dari situasi yang ditemui dan mampu bertindak laku sesuai dengan interpretasinya sendiri. Sikap dan tindakan seseorang tidak dipaksa oleh struktur yang berada di luarnya (yang membingkainya). Seseorang dianggap bukan hanya mempunyai kemampuan belajar nilai dan norma masyarakatnya, tetapi juga menemukan, menciptakan, dan membuat nilai dan norma sosial. Oleh karena itu, seseorang dapat membuat, menafsirkan, merencanakan, dan mengontrol lingkungannya.

Menurut Blumer (dalam Poloma, 2003:258) interaksionisme simbolik bertumpu pada tiga premis yaitu: (1) manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan

makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka; (2) makna tersebut berasal dari interaksi sosial seseorang dengan orang lain; dan (3) makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial berlangsung. Aktor atau pelaku memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan, dan mentransformir makna dalam hubungannya dengan situasi di mana dia ditempatkan dan diarahkan. Pada dasarnya, interpretasi tidak hanya dipandang sebagai penerapan makna-makna yang telah ditetapkan, tetapi sebagai suatu proses pembentukan di mana makna yang dipakai dan disempurnakan sebagai instrumen bagi pengarah dan pembentukan tindakan.

Interaksionisme simbolik yang dikenalkan Blumer mengandung enam ide dasar. Pertama, masyarakat terdiri dari manusia yang berinteraksi. Kegiatan tersebut saling berkesesuaian melalui tindakan bersama, membentuk organisasi atau struktur sosial. Kedua, interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia. Ketiga, objek-objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Keempat, manusia tidak mengenal objek eksternal, mereka dapat melihat dirinya sebagai objek. Kelima, tindakan manusia ialah tindakan interpretatif yang dibuat oleh manusia itu sendiri. Tindakan manusia terdiri atas pertimbangan berbagai hal yang diketahuinya dan melahirkan serangkaian kelakuan atas dasar bagaimana mereka menafsirkan hal tersebut. Keenam, tindakan tersebut saling dikaitkan dan disesuaikan oleh anggota-anggota kelompok. Hal ini disebut tindakan bersama yang dibatasi sebagai organisasi sosial dari perilaku tindakan-tindakan berbagai manusia. Sebagian besar tindakan bersama tersebut berulang dan stabil, sehingga melahirkan sebuah kebudayaan (Jacky, 2015:147-148).

Teori interaksionisme simbolik memfokuskan perhatiannya pada proses-proses sosial di tingkat mikro, termasuk kesadaran subjektif dan dinamika interaksi antarpribadi. Interaksi antarpribadi diperantai dengan penggunaan simbol-simbol, interpretasi atau dengan saling berusaha memahami maksud dari tindakan masing-masing partisipan. Proses interpretasi atau pemahaman itulah yang menempati “posisi kunci” dalam interaksionisme simbolik. Dengan demikian, teori interaksionisme simbolik dapat membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan perilaku CSO

dengan peserta dalam suatu interaksi komunikatif pelayanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

## 2.2.6 Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam sebuah organisasi tentunya berperan penting dalam hubungan kerjasama antar anggota untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi digunakan untuk membangun sebuah interaksi yang harmonis antara karyawan dengan karyawan ataupun karyawan dengan atasan suatu organisasi. Sendjaja (dalam Bungin, 2009:278) mengatakan bahwa komunikasi dalam organisasi memiliki empat fungsi, yaitu (1) fungsi informatif yang memandang organisasi sebagai suatu sistem proses informasi (*information-processing system*). Artinya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu; (2) fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi; (3) fungsi persuasif berkenaan dengan cara atasan dalam memberi suatu perintah/persuasif kepada bawahannya untuk mengatur suatu organisasi; dan (4) fungsi integratif, artinya semua organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Goldhaber (dalam Muhammad 2007:67) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah. Hal ini berkaitan dengan pernyataan Charles Condrad (dalam Liliweri 2014:374) bahwa ada dua fungsi makro komunikasi organisasi, yaitu fungsi komando dan fungsi relasi yang bermuara pada fungsi komunikasi yang mendukung organisasi dalam pengambilan keputusan, terutama ketika organisasi menghadapi situasi yang tidak menentu.

Liliweri (2014:372) berpendapat bahwa terdapat empat tujuan komunikasi organisasi, pertama menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat yaitu memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.

Kedua, membagi informasi, yaitu memberikan peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, suborganisasi, individu maupun kelompok kerja dalam organisasi. Ketiga, menyatakan perasaan dan emosi, yaitu memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi. Keempat, tindakan koordinasi, bertujuan mengordinasikan sebagian atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi, yang telah dibagi habis ke dalam bagian atau subbagian organisasi.

Komunikasi organisasi terdiri atas komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Pertama, Komunikasi internal. Organisasi sebagai kerangka (*framework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin. Menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa, sehingga tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Pimpinan membuat kelompok-kelompok menurut jenis pekerjaan dan mengangkat seseorang sebagai penanggung jawab atas kelompoknya. Dengan demikian, pimpinan cukup berkomunikasi dengan para penanggung jawab kelompok. Hal serupa terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember Kepala Cabang membentuk beberapa kelompok menurut jenis pekerjaannya, yaitu bidang pelayanan, bidang pemasaran, bidang keuangan, bidang umum dan SDM, dan petugas pemeriksaan cabang. Masing-masing terdapat kepala bidang yang bertanggung jawab. Dimensi komunikasi internal ada dua, yaitu komunikasi vertikal antara kepala pimpinan dengan bawahannya, dan komunikasi horizontal antaranggota staf dan antarkaryawan.

Kedua, komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal ialah komunikasi antara pimpinan dengan khalayak di luar organisasi. Pada instansi pemerintahan, seperti departemen, direktorat, jawatan, dan pada perusahaan-perusahaan besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh Kepala

Hubungan Masyarakat (*public relations officer*). Demikian juga di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Komunikasi dengan khalayak di luar organisasi lebih banyak dilakukan oleh bagian bidang umum dan SDM dan bidang pelayanan. Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal-balik, yaitu komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember berbentuk pengaduan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

## 2.2.7 Pelayanan Publik di BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik dibentuk pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat. Hal ini sependapat dengan Sinambela dkk (2011:5) bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Salah satu badan bentukan negara yang menyediakan pelayanan publik ialah BPJS Ketenagakerjaan.

Pada tahun 2011 terbit Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang pembentukan dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pada awalnya BPJS Ketenagakerjaan bernama PT. JAMSOSTEK, yang pada tanggal 1 Januari 2014 bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dengan menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai tanggal 1 Juli 2015 (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.html>).

Pertama, JHT merupakan program penghimpun dana yang ditujukan sebagai simpanan yang dapat digunakan oleh peserta apabila penghasilan peserta terhenti karena cacat total tetap, telah mencapai usia 57 tahun, meninggal dunia atau berhenti

bekerja (PHK, mengundurkan diri, atau meninggalkan Indonesia selama-lamanya). Kedua, JKK merupakan jaminan yang memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pekerja yang mengalami kecelakaan pada saat mulai berangkat bekerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita penyakit yang diakibatkan oleh pekerjaannya. Ketiga, JKM merupakan jaminan yang memberi santunan kepada ahli waris pekerja peserta BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan akibat pekerjaan. Keempat, JP diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia. Klaim JP ada dua, yaitu klaim JP berkala dan sekaligus atau lumpsum oleh peserta karena memasuki usia pensiun atau cacat total tetap dan oleh ahli waris karena peserta meninggal dunia. Klaim JP sekaligus atau lumpsum untuk peserta yang masa kepesertaannya kurang dari satu tahun.

Ada pun segmentasi peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai berikut.

- a. Pekerja Penerima Upah (PU) atau disebut pekerja formal yaitu setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari Pemberi Kerja.
- b. Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan, yang meliputi pemberi kerja, pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, dan pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan menerima upah seperti, tukang ojek/supir angkot, pedagang keliling, dokter, pengacara/advokat, dan artis.
- c. Pekerja sektor Jasa Konstruksi (JAKON) adalah setiap orang yang bekerja pada layanan konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi.
- d. Pekerja Migran Indonesia (PMI) adalah setiap warga Negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia.

Pada tahun 2013, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan peserta, mulai fasilitas yang disediakan hingga menerapkan model layanan PRIMA. PRIMA merupakan akronim dari Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif. Peduli berarti layanan PRIMA berawal dari sikap peduli kepada peserta. Ringkas berkaitan dengan proses layanan yang mudah untuk dipahami oleh peserta. Interaktif berarti interaksi dengan peserta melalui berbagai cara. Modern merujuk pada kualitas layanan mencerminkan kekinian. Dan aktif berarti pembinaan komunikasi kepada peserta dilakukan secara proaktif.

Untuk melayani peserta, disediakan lima jenis antrian (A, B, C, D, E, dan F) dan lima *counter* yang siap melayani keperluan peserta. Lima *counter* tersebut dibagi menjadi: (1) satu *counter* untuk pemeriksaan dokumen oleh *Document Review Officer* (DRO) bagi peserta yang ingin mengajukan klaim JHT; (2) satu *counter* untuk pelayanan informasi oleh *Information Service Officer* (ISO) bagi peserta yang ingin melakukan pengaduan, membutuhkan informasi besaran saldo JHT, status kerja, dan informasi persyaratan klaim JHT dengan jenis antrian E; (3) dua *counter* dengan *Customer Service Officer* (CSO) untuk pelayanan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP dengan antrian A, B, C dan D; dan (3) satu *counter* dengan *Relation Officer* (RO) bagi peserta yang ingin melakukan pendaftaran, perubahan data perusahaan, cetak kartu, informasi besaran iuran, kode iuran, dan tunggakan iuran dengan antrian F.

Alur pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan didasari oleh SOP yang berlaku. Selama penelitian dan pengamatan lapangan, alur pelayanan dimulai dari peserta memasuki area Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember yang diarahkan oleh *security* bagian luar untuk memarkirkan kendaraannya di tempat yang telah disediakan. Kemudian, peserta masuk dengan dibukakan pintu oleh *security* bagian dalam. *Security* menyambut peserta dengan salam PRIMA lalu menanyakan keperluan peserta. Bagi peserta yang akan melakukan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP) akan diarahkan untuk mengisi formulir sesuai keperluan di bagian pengisian formulir. Namun, untuk peserta yang sebelumnya sudah pernah datang dan sudah mengisi formulir, *security* langsung mempersilakan duduk dan menunggu untuk

diambilkan nomor antrian sesuai keperluan. Hal ini terjadi ketika pada proses klaim terdapat berkas persyaratan yang belum lengkap, sehingga proses tidak bisa dilanjutkan dan ketika persyaratan berkas lengkap peserta akan datang kembali untuk melakukan klaim.

Setelah mengisi formulir, peserta yang melakukan klaim (JKK, JKM, dan JP) langsung mengambil nomor antrian yang sesuai. Khusus untuk klaim JHT, setelah peserta mengisi formulir, peserta diberi map oleh petugas di bagian pengisian formulir dan diarahkan untuk memasukkan map ke *drop box*. Kemudian, petugas tersebut mempersilakan peserta duduk dan menunggu hingga nama peserta dipanggil di *counter* pemeriksaan dokumen. Peserta yang namanya dipanggil maju ke *counter* pemeriksaan dokumen. Bagi peserta yang dokumennya belum lengkap, DRO mengembalikan dokumen dan meminta peserta melengkapi berkas terlebih dahulu, sedangkan bagi peserta yang dokumennya sudah lengkap, dokumen dikembalikan kepada peserta dan DRO mengarahkan peserta untuk mengambil antrian. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta menuju *counter* sesuai dengan yang disebutkan. Pelayanan terjadi secara interaktif antara CSO dan peserta hingga peserta meninggalkan *counter* pelayanan.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

Afrizal (2014:12) mengatakan bahwa metode penelitian memiliki makna sebagai strategi untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab rumusan masalah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang berupa deskripsi menggunakan kata-kata dalam memaparkan data. Straus dan Corbin (2003:4) berpendapat bahwa metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang belum diketahui. Instrumen penelitian kualitatif yaitu peneliti itu sendiri. Jenis-jenis penelitian kualitatif ialah etnografi, studi kasus, fenomenologis, *grounded theory*, dan naratif. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yang bersifat etnografi.

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Jember. Terletak di Jalan Letjend Sutoyo Nomor 15A Kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sumbersari, Kota Jember, Provinsi Jawa Timur.

### 3.2 Informan

Afrizal (2014:139) mendefinisikan informan sebagai orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya sendiri maupun orang lain kepada peneliti. Peneliti harus memposisikan informan sebagai sumber informasi tentang dirinya sendiri, orang lain, dan kejadian-kejadian yang ada di lapangan. Dalam penelitian etnografi, melalui informan peneliti belajar mengenai budaya yang berlaku di tempat penelitian. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Spradley (1997:35) bahwa informan adalah pembicara asli (*native speaker*) yang berperan sebagai sumber informasi sekaligus guru bagi etnografer. Proses penentuan informan, Spradley (1997:61) memberikan lima syarat minimal seseorang dapat dijadikan sebagai

informan yaitu: (1) enkulturasi penuh; (2) keterlibatan langsung; (3) suasana budaya yang tidak dikenal; (4) waktu yang cukup; dan (5) non-analitis.

Terdapat dua kategori informan menurut Afrizal (2014:139), yaitu informan pengamat (informan kunci) dan informan pelaku. Informan pengamat adalah informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau hal kepada peneliti. Informan pengamat mengetahui dengan baik interaksi yang berlangsung dan orang yang terlibat dalam interaksi tersebut. Informan pelaku adalah informan yang memberikan informasi mengenai dirinya, pemikirannya, tentang interpretasinya (maksudnya) atau tentang pengetahuannya. Informan pelaku merupakan orang yang melakukan suatu interaksi yang diamati peneliti. Penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember ini, yang dipilih sebagai informan pengamat ialah Kepala Bidang Pelayanan. Kepala Bidang Pelayanan memiliki pengetahuan yang luas tentang prosedur di bagian pelayanan. Informan pelaku ialah CSO dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

### **3.3 Data dan Jenis Data**

#### **3.3.1 Data**

Data merupakan segala informasi yang berkaitan dengan suatu penelitian yang sudah teruji keabsahannya (derajat kepercayaan data). Agar suatu penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi, peneliti perlu melakukan pengujian keabsahan data, sehingga data yang diperoleh valid. Teknik untuk menguji keabsahan suatu data ialah teknik triangulasi. Menurut Moleong (1994:178) triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi sumber untuk memperoleh data yang valid yang dilakukan peneliti selama penelitian berlangsung.

Data dalam penelitian ini berupa teks percakapan antara CSO dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, konteks yang melatarbelakangi percakapan tersebut, hasil wawancara, dan dokumen-dokumen yang terkait BPJS

Ketenagakerjaan. Sebelumnya, peneliti sudah memperoleh gambaran umum mengenai proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan dari Kepala Bidang Pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan peneliti dalam memperoleh data ialah peneliti melakukan pengamatan dan menyusun pertanyaan untuk informan. Kedua, peneliti membangun suasana dan hubungan yang baik dengan CSO dan peserta sebelum mengajukan pertanyaan agar informasi yang disampaikan bersifat objektif. Ketiga, peneliti melakukan wawancara kepada setiap CSO dan peserta untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid. Wawancara kepada peserta dilakukan ketika peserta menunggu antrian setelah peserta selesai di pemeriksaan dokumen. Praktik teknik triangulasi sumber dilakukan dengan peneliti mencocokkan data yang diperoleh saat pengamatan dengan hasil wawancara dari para informan, khususnya informan pelaku.

### 3.3.2 Jenis Data

Pada umumnya jenis data pada suatu penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Lofland dan lofland (dalam Moleong, 1994:112) mengatakan sumber data utama atau data primer dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan atau data sekunder, seperti dokumen, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

Interaksi komunikatif antara CSO dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dalam pelayanan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP menjadi data primer dalam penelitian ini. Selain itu, data primer juga berupa data wawancara kepada CSO dan peserta, serta berbagai konteks percakapan yang melatarbelakanginya. Data primer diambil melalui rekaman menggunakan *handphone* dan catatan komunikatif. Catatan komunikatif digunakan peneliti untuk mencatat hal-hal yang tidak dapat dijangkau oleh alat rekam, seperti konteks-konteks yang melatarbelakangi interaksi komunikatif antara CSO dan peserta berlangsung. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mentranskrip data dan menganalisis data. Data sekunder dalam penelitian ini ialah dokumen-dokumen yang diperoleh selama penelitian di lapangan, seperti brosur terkait BPJS Ketenagakerjaan, *file* SOP BPJS

ketenagakerjaan Cabang Jember, bagan organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, *cek list* persyaratan klaim, foto aktivitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan dan informasi dari internet.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah cara yang dilakukan peneliti mengumpulkan data yang diperlukan saat penelitian berlangsung. Afrizal (2014:20) berpendapat bahwa suatu penelitian kualitatif yang dianalisis ialah kata-kata yang menyatakan alasan-alasan atau interpretasi atau makna-makna dan kejadian-kejadian serta perbuatan-perbuatan yang dilakukan oleh orang perorangan ataupun kelompok sosial harus menggunakan teknik pengumpulan data yang dapat membuat peneliti mampu mengumpulkan data berupa kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia yang sebanyak-banyaknya. Teknik yang dimaksud ialah pengamatan terlibat (*participant observation*), wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Masing-masing akan dijabarkan sebagai berikut.

#### 3.4.1 Pengamatan Terlibat

Pengamatan terlibat adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara berperan langsung sebagai anggota masyarakat yang diteliti. Peneliti memiliki dua peran, yaitu sebagai anggota masyarakat yang diteliti dan sebagai peneliti yang mengumpulkan data tentang perilaku dan tindakan baik masyarakat maupun individu (Emzir, 2014:39). Data yang diperoleh melalui pengamatan terlibat dijamin validitas dan keabsahannya. Hal tersebut dikarenakan peneliti secara langsung melihat peristiwa yang sedang diamati dan berperan serta dalam kehidupan masyarakat yang diteliti, sehingga peneliti dapat melihat, mendengar, dan merasakan kejadian-kejadian yang ada di lapangan secara langsung.

Ketika melakukan pengamatan, peneliti diharuskan untuk membebaskan diri dari budaya sendiri. Peneliti harus menyadari bahwa kebudayaan setiap individu atau kelompok memiliki perbedaan. Peneliti harus menerima dan peka terhadap kebudayaan baru yang berbeda dengan kebudayaan sendiri. Pemahaman makna

kebudayaan, tindakan-tindakan, peristiwa-peristiwa yang terjadi, peneliti menggunakan perpektif pelaku (*emic view*).

Peneliti melakukan pengamatan terlibat selama 45 hari di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Ketika proses pelayanan klaim berlangsung, peneliti berada di dalam *counter* pelayanan, sehingga peneliti dapat dengan mudah dan jelas dalam mengambil data dan mengamati interaksi yang terjadi antara CSO dan peserta. Hal ini juga membuat peneliti mudah membangun hubungan yang baik dengan CSO dan peserta, sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan terjamin validitasnya.

### 3.4.2 Wawancara Mendalam

Moleong (1994:135) mendefinisikan wawancara sebagai percakapan yang terdiri dari pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memiliki maksud tertentu. Wawancara mendalam merupakan sebuah interaksi sosial informal antara peneliti dengan informan (Afrizal, 2014:137). Sebuah wawancara mendalam pada sebuah penelitian haruslah dilakukan secara terkontrol, terarah, dan sistematis agar memperoleh data yang diperlukan dan tentunya dapat dipertanggungjawabkan.

Wawancara mendalam dalam studi etnografi komunikasi dikenal dengan wawancara etnografis. Menurut Spradley (1997:76) wawancara etnografis merupakan percakapan persahabatan yang di dalamnya secara perlahan peneliti memasukkan unsur baru untuk membantu informan menjawab pertanyaan yang diajukan. Wawancara semacam ini menurut Moleong (1994:138) disebut dengan jenis wawancara pembicaraan informal. Pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini membuat informan tidak menyadari bahwa dirinya sedang diwawancarai oleh peneliti.

Pada penelitian ini, sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu membangun hubungan baik dengan informan. Peneliti berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan santai bagi informan. Pertanyaan yang diajukan peneliti berkenaan dengan interaksi komunikatif dalam pemberian layanan kepada peserta BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Jember. Wawancara dilakukan kepada semua CSO untuk mendapat data yang benar-benar lengkap dan valid, serta kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember yang terlibat dalam proses pelayanan.

### 3.4.3 Dokumentasi

Penelitian ilmiah menggunakan dokumen sebagai sebuah sumber data. Melalui dokumen banyak data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 1994:161). Dokumentasi sebagai data sekunder menjadi pelengkap dan penunjang data primer. Menurut Bungin (dalam Gunawan 2014:177) teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Dokumentasi menjadi salah satu bagian yang penting dan tidak dapat dipisahkan dalam penelitian kualitatif.

Tingkat kredibilitas suatu penelitian dapat ditentukan melalui penggunaan dan pemanfaatan dokumen yang ada. Dokumen yang diperoleh peneliti ialah brosur terkait BPJS Ketenagakerjaan, *file* SOP BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, bagan organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, *cek list* persyaratan klaim, dan foto aktivitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

### 3.5 Metode Analisis Data

Menurut Spradley (1997:117-118) istilah analisis merujuk pada pengujian sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian-bagiannya, hubungan di antara bagian-bagian, serta hubungan bagian-bagian itu dengan keseluruhannya. Sejalan dengan Gunawan (2014:209) yang berpendapat bahwa analisis data pada hakikatnya adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.

Analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini ialah analisis data model etnografi Spradley (1997). Metode analisis penelitian etnografi menggunakan pendekatan emik interpretatif. Dalam menerapkan pendekatan emik interpretatif

peneliti harus melibatkan subjek untuk memahami makna realitas interaksi kebahasaan yang diciptakannya, karena realitas interaksi kebahasaan merupakan hasil tindakan sosial yang berdimensi manusiawi dan spesifik (unik atau khas), sehingga pemahamannya harus mengedepankan sikap empati terhadap subjek atau penutur (Kusnadi, 2018:584). Analisis data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data sampai pada tahap akhir, yaitu penulisan laporan.

Analisis data mulai dilakukan sejak peneliti melakukan pengamatan, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Kegiatan analisis dilakukan setelah izin penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember diterima. Kemudian, analisis dilanjutkan dengan peneliti melakukan pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Terdapat empat alur analisis data etnografi model Spradley, yaitu analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya. Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut.

### 3.5.1 Analisis Domain

Domain merupakan unit analisis pertama dan terpenting dalam penelitian etnografis (Spradley, 1997:126). Domain ialah menemukan gambaran umum dan menyeluruh dari objek penelitian atau situasi sosial (Emzir, 2010:209). Data yang ditemukan oleh peneliti dianalisis sampai menemukan domain-domain dari data tersebut. Kategori atau domain yang ditemukan menjadi pijakan utama penelitian selanjutnya. Hal yang dilakukan dalam analisis domain ialah menentukan situasi sosial yang meliputi perilaku (aktivitas), orang yang melakukan aktivitas (aktor), dan lokasi tempat aktivitas tersebut (tempat) melalui observasi.

Sebelumnya, peneliti mengenali BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Dengan pertimbangan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, peneliti memilih BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember sebagai domain. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dipimpin oleh Kepala Cabang yang di dalamnya terdapat berbagai bidang, yaitu bidang pelayanan, pemasaran, keuangan, umum dan

SDM. Setiap bidang memiliki anggota-anggota. Struktur organisasi tersebut menimbulkan interaksi komunikatif yang beragam.

Melalui tahap analisis domain, ditemukan situasi sosialnya (aktivitas dan lokasi tempat aktivitas) yaitu interaksi komunikatif di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Kemudian para pelaku dalam aktivitas interaksi komunikatif di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, sebagai berikut.

1. Interaksi komunikatif antara kepala cabang dan seluruh pegawai;
2. Interaksi komunikatif antara kepala bidang dan seluruh stafnya;
3. Interaksi komunikatif antara pegawai dan pegawai;
4. Interaksi komunikatif antara DRO dan peserta;
5. Interaksi komunikatif antara ISO dan peserta;
6. Interaksi komunikatif antara CSO dan peserta;
7. Interaksi komunikatif antara RO dan peserta; dan
8. Interaksi komunikatif antara *security* dan peserta.

Berdasarkan pertimbangan keberagaman dan intensitas interaksi komunikatifnya peneliti memilih interaksi komunikatif antara CSO dan peserta. Selain alasan tersebut, peneliti memilih interaksi komunikatif antara CSO dan peserta, karena interaksi komunikatif antara CSO dan peserta berbeda dengan pelayanan yang lain. Hal ini disebabkan terdapat proses penetapan jaminan atau manfaat yang merupakan salah satu hak yang diperoleh peserta BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan aturan yang berlaku. CSO dalam proses pelayanan dituntut untuk memastikan berkas dan kasus yang diajukan benar-benar faktual untuk menghindari terjadi kesalahan dan ketidaksesuaian manfaat yang diterima peserta.

Berikut struktur organisasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.



Bagan 3.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember

## 3.5.2 Analisis Taksonomik

Spradley (1997:185) mengatakan bahwa analisis taksonomik akan mengarah pada struktur internal dari hasil analisis domain di atas. Sejalan dengan pendapat Spradley tersebut, Emzir (2010:210) berpendapat bahwa pada tahap analisis taksonomik peneliti menjabarkan domain yang dipilih menjadi lebih rinci untuk mengetahui struktur internalnya. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengamatan yang lebih terfokus. Analisis taksonomik memperlihatkan sub-subbagian dan cara sub-subbagian itu berhubungan dengan keseluruhan. Analisis taksonomik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih rinci bidang pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

Pelayanan yang diberikan CSO kepada peserta ialah pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP. Kemudian, terdapat empat segmen peserta di BPJS Ketenagakerjaan, yaitu PU, BPU, JAKON, dan PMI. Peserta PMI merupakan program baru di BPJS Ketenagakerjaan dan hanya terdapat di kota yang ada Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (P4TKI). Di Jawa Timur terdapat empat kota yang ada P4TKI-nya, antara lain Banyuwangi, Malang, Sidoharjo, dan Madiun, sehingga BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, segmentasi pesertanya hanya tiga, yaitu PU, BPU, dan JAKON. Peneliti menetapkan interaksi komunikatif dalam pelayanan CSO kepada peserta PU sebagai hasil analisis taksonomik. Pemilihan tersebut dilatarbelakangi oleh interaksi yang sering terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Kemudian, di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, jumlah peserta PU lebih banyak dibandingkan jumlah peserta BPU dan JAKON. Jenis pelayanan yang diberikan juga lebih lengkap dan beragam. Hal tersebut terjadi karena peserta PU mengikuti empat program jaminan sekaligus, yaitu JHT, JKK, JKM, dan JP, sementara untuk peserta BPU dan JAKON hanya diwajibkan untuk mengikuti dua program saja, yaitu JKK dan JKM.

## 3.5.3 Analisis komponensial

Menurut Spradley (1997:231) melalui analisis komponensial akan ditemukan berbagai perbedaan sejumlah rangkaian kontras. Emzir (2010:210)

mendefinisikan analisis komponensial sebagai tahap mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengontraskan antarunsurnya. Peneliti menemukan perbedaan-perbedaan dalam setiap klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP), yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat JHT ialah akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya. Pengajuan klaim JHT dapat dilakukan secara penuh, 10%, dan 30%. Klaim JHT 30% digunakan untuk kepemilikan rumah yang merupakan bentuk kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dan Bank BTN. Pengajuan klaim JHT 30% belum pernah ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Hal ini karena uang tidak ditransfer ke rekening peserta melainkan ke Bank BTN. Selama penelitian di lapangan, peneliti menemukan beberapa peserta yang ingin melakukan klaim 30%, tetapi memutuskan untuk membatalkannya. Dengan demikian peneliti hanya memilih klaim 10% dan penuh yang dilakukan langsung oleh tenaga kerja yang bersangkutan.

2. Terdapat beberapa manfaat dalam program JKK, yaitu (1) klaim biaya perawatan dan pengobatan gratis; (2) klaim biaya pengangkutan; (3) klaim santunan kematian untuk kecelakaan meninggal dunia; (4) klaim Sementara Tidak Mampu Bekerja (STMB); (5) klaim santunan cacat (cacat sebagian, total tetap, dan sebagian fungsi) yang diakibatkan pekerjaan; (6) klaim biaya rehabilitasi, dan (7) klaim santunan beasiswa untuk satu anak peserta yang masih sekolah untuk peserta yang meninggal atau cacat total tetap akibat kecelakaan kerja. Berdasarkan intensitas kasusnya, peneliti hanya fokus pada klaim biaya perawatan dan pengobatan gratis dan klaim santunan kematian untuk kecelakaan meninggal dunia. Setiap harinya ditemukan peserta yang datang untuk klaim biaya perawatan dan pengobatan gratis untuk kasus kecelakaan kerja ringan dan klaim santunan kematian untuk kasus kematian akibat kecelakaan kerja. Kemudian, yang membuat peneliti tertarik memilih dua jenis klaim ini, karena proses klaim dapat dilakukan secara langsung atau tidak ada masa tunggunya. Peserta pengajuan klaim biaya pengobatan dan perawatan gratis ialah PIC dari perusahaan tempat tenaga kerja bekerja, sedangkan peserta pengajuan klaim JKK

meninggal dunia ialah PIC dari perusahaan tempat tenaga kerja bekerja bersama ahli waris tenaga kerja.

3. Melakukan pengajuan klaim JKM tidak ada batas waktu antara waktu kejadian dengan pengajuan klaim selama dapat melengkapi berkas persyaratan, sehingga, pengajuan dapat dilakukan kapan saja. Kemudian, proses pengajuan klaim ini berkaitan langsung dengan ahli waris peserta yang meninggal dunia, karena ahli waris diwajibkan datang langsung untuk melakukan klaim. Biasanya, ahli waris datang bersama salah satu anggota keluarganya dengan berbagai alasan. Manfaat yang diterima yaitu santunan kematian, biaya pemakaman, santunan berkala yang diberikan sekaligus, dan beasiswa untuk satu orang anak.

4. JP merupakan program jaminan sosial yang baru berjalan pada tanggal 1 Juli tahun 2015. Pemberian manfaat JP dilakukan secara berkala ataupun sekaligus (lumpsum) kepada peserta atau ahli waris. JP dilakukan secara sekaligus atau lumpsum ketika masa kepesertaan peserta kurang dari satu tahun. Hasil penelitian di lapangan dan informasi dari informan, untuk JP berkala bagi peserta karena pensiun atau cacat total tetap, belum pernah ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, sehingga peneliti memilih pengajuan klaim JP berkala oleh ahli waris tenaga kerja yang telah meninggal dunia. Peneliti memutuskan memilih pengajuan klaim JP berkala oleh ahli waris, karena setiap tiga bulan sekali ahli waris rutin datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan melakukan konfirmasi JP berkala untuk memperoleh santunan yang ditransfer setiap bulannya ke rekening ahli waris.

#### 3.5.4 Analisis Tema Budaya

Dilihat dari tujuan penelitian etnografi, Spradley (1997:251) mendefinisikan tema budaya sebagai prinsip kognitif yang bersifat tersirat maupun tersurat, berulang dalam sejumlah domain dan berperan sebagai suatu hubungan antarsubstansi dari makna budaya. Analisis tema budaya dilakukan untuk mengungkap nilai-nilai dan norma-norma budaya yang mendasari interaksi komunikatif antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember menggunakan pendekatan emik interpretatif yang merupakan suatu

pendekatan dengan menggunakan sudut pandang subjek yang diteliti dengan berupaya memahami gejala sosial yang terjadi.

Langkah untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi tema budaya ialah, pertama data percakapan antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP yang sudah diperoleh ditranskripsikan terlebih dahulu. Kemudian, dilakukan langkah pemahaman dan pemaknaan proses-proses interaksi komunikatif yang terjadi, sehingga menemukan pola-pola komunikasi. Kedua, pemahaman makna-makna dari pola komunikasi yang terbentuk. Ketiga, pemahaman maksud dan tujuan pesan yang dikomunikasikan dalam proses pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP. Keempat, pencarian hubungan makna interaksi komunikatif di antara proses layanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP. Terakhir, perumusan tema budaya yang mendasari interaksi layanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dalam satu pernyataan (premis) terpadu yang bersifat kausalitas.

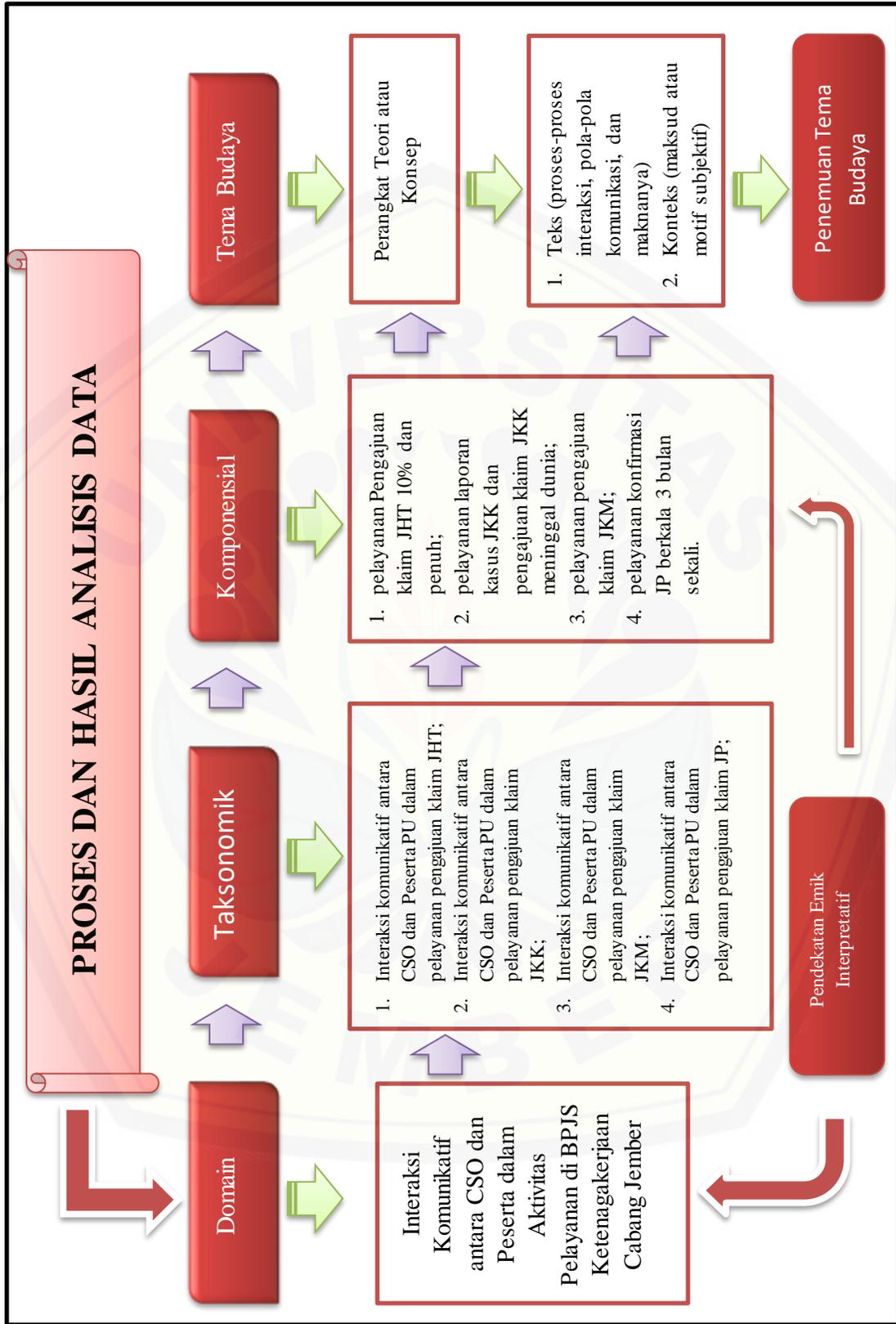
### **3.6 Kerangka Berpikir**

Tujuan dibentuknya kerangka berpikir ialah mempermudah fokus penelitian guna menemukan pola-pola komunikasi dan tema budaya dalam interaksi komunikatif antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Subjek dalam penelitian ini ialah CSO dan peserta BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan objek penelitian berupa teks percakapan antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan model etnografi Spradley. Terdapat empat tahapan dalam analisis data, yaitu analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya. Peneliti menggunakan pendekatan emik interpretatif untuk menganalisis data. Pendekatan ini mampu mengungkap nilai-nilai atau norma-norma yang mendasari interaksi komunikatif antara CSO dengan peserta dalam layanan pengajuan klaim

dengan menggunakan sudut pandang penuturnya (*emic view*). Hasil akhir dari penelitian ini ialah penemuan pola-pola komunikasi dan tema budaya yang menjadi dasar interaksi komunikatif dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP antara CSO dan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Berikut bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini.





Bagan 3.2 Model etnografi Komunikasi

## **BAB. 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di setiap harinya BPJS Ketengakerjaan melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang datang di kantor. Pelayanan terjadi setiap hari Senin sampai dengan Jumat mulai pukul 08.00-15.00 WIB. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat beragam. Masing-masing pelayanan dilayani oleh pemberi layanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya. Penelitian ini fokus terhadap jenis pelayanan pengajuan klaim (JHT, JKK, JKM, dan JP). Pelayanan pengajuan klaim dilakukan antara CSO yang berperan sebagai pemberi layanan dan peserta yang berperan sebagai penerima layanan. Adapun segmentasi peserta yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, penelitian ini hanya akan membahas pelayanan CSO dengan peserta PU.

### **4.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT**

Pelayanan pengajuan klaim JHT menjadi pelayanan yang sering terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Peserta yang datang merupakan tenaga kerja yang bersangkutan. Pengajuan bisa dilakukan dengan tiga cara, yaitu klaim penuh, 10%, dan 30%. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini fokus pada klaim JHT penuh dan 10%. Berikut data interaksi komunikatif antara CSO dan peserta PU dalam pelayanan pengajuan klaim JHT penuh dan 30%.

#### **4.1.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan**

##### **Klaim JHT Penuh**

Peserta yang dilayani dalam pelayanan ini ialah tenaga kerja yang bersangkutan yang status kepesertaannya sudah dinonaktifkan dan tidak terdaftar di perusahaan manapun. Klaim JHT penuh dilakukan bagi peserta yang sudah tidak bekerja lagi dengan berbagai alasan, seperti Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)/kontrak/pensiun 57 tahun, mengundurkan diri sebelum usia pensiun, mencapai usia 57 tahun. Adapun berkas persyaratan yang harus dilengkapi

peserta, yaitu *foto copy* KK, KTP, surat referensi kerja, kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan buku tabungan, dengan masing-masing melampirkan berkas asli serta mengisi formulir 5 yang telah disediakan di bagian pengisian formulir. Peserta yang datang di sambut oleh *security* bagian dalam dan diberi pertanyaan terkait keperluannya. Ketika *security* telah mengetahui keperluan peserta, peserta diarahkan ke bagian pengisian formulir untuk mengisi formulir dan menyiapkan berkas persyaratan yang lain. Setelah berkas persyaratan siap, peserta memasukkan berkas tersebut ke *drop box* untuk diperiksa oleh DRO di bagian pemeriksaan dokumen.

## Data A.1 Pola komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT Penuh

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 8 April 2019 pukul 12.29 WIB antara CSO dan peserta (P) yang mengajukan klaim JHT penuh. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil nomor antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil. Setelah nomor antrian disebut, peserta maju ke *counter* pelayanan yang sesuai untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian B30 silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk, Bapak.
2. P : [Duduk dan menyerahkan berkas persyaratan kepada CSO]
3. CSO : [Membuka berkas dan *database* di komputer]

Setelah nomor antrian peserta dipanggil melalui alat pemanggil, CSO yang bertugas berdiri dengan sikap PRIMA, yaitu sikap badan tegap dan tangan mengatup di depan dada untuk wanita dan tangan siap di samping untuk pria. Sikap PRIMA bermakna bahwa CSO siap melayani peserta dengan sepenuh hati. Kemudian, ketika peserta datang, CSO memberikan *greeting* berupa salam PRIMA kepada peserta yang disertai dengan gerakan (*move*) membungkukkan badan 10° kepada peserta (baris ke-1). Hal ini merupakan gerakan (*move*) CSO untuk menghormati peserta dan menciptakan persepsi 'berterima kasih' telah bersedia menunggu untuk dilayani. Selain itu, CSO melakukan fungsi direktif

dengan mempersilakan peserta duduk. Lalu, peserta memberi respon sesuai dengan permintaan CSO sekaligus menyodorkan berkas persyaratan.

CSO membuka berkas peserta dan juga *database* peserta di komputer dengan tujuan (*purpose*) memastikan bahwa status kepesertaan peserta telah nonaktif, sehingga proses pengajuan klaim dapat dilakukan. Pada proses pelayanan pengajuan klaim JHT penuh, CSO tidak melakukan rekonfirmasi keperluan peserta, karena pengajuan klaim JHT penuh dilakukan bagi peserta yang telah berhenti bekerja.

(lanjutan data A.1)

4. CSO : Dengan Bapak siapa?
5. P : Hari.
6. CSO : Pak Hari, tanggal lahirnya berapa, Bapak?
7. P : Lima Januari Seribu Sembilan ratus lapan-lapan.
8. CSO : Kalo rumahnya di mana?
9. P : Jalan Kaca Piring 147.
10. CSO : Kemarin kerja di mana, Bapak?
11. P : PT. Citra Prima Rasa.
12. CSO : Mulai kapan sampai kapan?
13. P : Dua ribu lapan belas sampek Sembilan belas.
14. CSO : Nama ibu kandungnya siapa?
15. P : Buni.
16. CSO : Kalo ayah kandungnya?
17. P : Surahmad.
18. CSO : Tabungannya aktif ya?
19. P : Ya.
20. CSO : Berkas aslinya saya kembalikan dulu. [menyodorkan]
21. P : Ya.
22. CSO : Pak Hari nomor HP-nya berapa?
23. P : 085-339-826-722

Setelah CSO memeriksa berkas persyaratan dan *database* peserta di komputer, CSO langsung bergeser pada segmen materi *cross ceck* data (baris ke-4 hingga baris ke-17). CSO memulai segmen materi *cross ceck* data dengan pertanyaan identitas paling dasar yaitu nama. Materi pertanyaan pada segmen *cross ceck* data sangat kompleks. Setelah nama, CSO mengajukan pertanyaan mengenai tanggal lahir peserta, alamat rumah peserta, perusahaan tempat peserta pernah bekerja, tahun awal kerja dan tahun terakhir kerja, serta nama bapak dan ibu kandung peserta. *Cross ceck* data terjadi secara singkat, karena percakapan

dilakukan dalam intensitas komunikasi yang rendah dan dapat dipahami dengan mudah oleh masing-masing mitra tutur. Selain itu, CSO juga mempertimbangkan efisiensi waktu pelayanan.

Setiap pertanyaan tersebut digunakan CSO untuk memastikan kebenaran data peserta dan memastikan kesesuaian data antara berkas dan *database* di komputer. Selain itu, melalui pertanyaan tersebut CSO dapat mengetahui bahwa peserta yang datang benar-benar peserta yang bersangkutan. Pada segmen ini pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) CSO sangat berperan dalam memperlancar jalannya interaksi komunikatif, terutama terkait persyaratan pengajuan klaim JHT penuh.

Pada baris ke-18 CSO melakukan rekonfirmasi terkait keaktifan rekening yang dilampirkan oleh peserta. Rekonfirmasi keaktifan rekening dilakukan CSO untuk memudahkan proses tranfer. Baris ke-19 peserta memberikan respons membenaran atas tuturan CSO. Setelah semua data dan berkas sudah sesuai, CSO mengembalikan berkas asli milik peserta (baris ke-20), dan ditanggapi peserta pada baris ke-21. Kemudian, CSO memulai untuk meng-*entry* data dengan menanyakan nomor telepon peserta yang baru atau yang masih aktif (baris ke-22 hingga baris ke-23). Meng-*entry* nomor telepon peserta yang baru atau yang masih aktif diperlukan untuk memudahkan BPJS Ketenagakerjaan menghubungi peserta terkait informasi atau pun masalah pengajuan klaim yang telah dilakukan. Selanjutnya, segmen materi bergeser pada pengambilan foto peserta, sebagaimana dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data A.1)

24. CSO : Permissi, Bapak, bisa lihat ke arah kamera, saya foto sebentar.  
[CSO memfoto peserta]
25. CSO : Terima kasih.
26. P : [mengangguk]

Baris ke-24 CSO meminta peserta untuk melihat ke arah kamera dengan gerakan (*move*) tangan mengarah ke arah kamera yang telah disediakan untuk memfoto peserta. Setelah CSO selesai mengambil foto peserta, CSO melakukan fungsi fatik dengan memberikan ucapan terima kasih sebagai tanda CSO

menghargai ketersediaan peserta untuk difoto sekaligus sebagai tanda bahwa CSO telah selesai memfoto (baris ke-25). Tuturan CSO direspons oleh peserta dengan gerakan nonverbal, yaitu anggukan kepala (baris ke-26). Pada segmen ini CSO cenderung melakukan tindak ilokusi yang bersifat direktif. Selanjutnya, segmen materi beralih pada kesepakatan akhir dan penutup. Sebagaimana dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data A.1)

27. CSO : Ini untuk saldonya ya yang saya lingkari paling bawah. Ini untuk tanda terimanya, Pak Hari [menyodorkan]. Untuk pencairan sendiri paling lama satu minggu. Satu minggu belum masuk ke rekening Bapak nanti Bapak bisa menghubungi WA kami yang saya lingkari itu ya.
28. P : Oh, ya.
29. CSO : Atau Bapak bisa datang lagi ke sini dengan dibawa tanda terimanya kalo seminggu belum masuk ya.
30. P : Ya.
31. CSO : Mungkin ada yang ditanyakan?
32. P : Sudah.
33. CSO : Sudah. Terima kasih. Selamat siang.

Segmen materi kesepakatan akhir dimulai pada baris ke-27 ketika CSO menyerahkan lembar rincian saldo peserta dengan gerakan (*move*) menunjuk bagian jumlah saldo yang akan diterima peserta, dan ikuti dengan penyerahan lembar tanda terima. Selain itu, CSO juga memberikan estimasi waktu kapan uang akan masuk ke rekening peserta dan juga memberi nomor telepon serta nomor *whatsapp* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember agar ketika peserta mengalami masalah terkait proses pengajuan klaim yang telah dilakukan dapat dengan mudah menghubungi pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Baris ke-28 peserta memberikan jawaban yang menggambarkan kephahaman peserta terhadap informasi yang telah dijelaskan CSO. Baris ke-29 CSO memberikan solusi lain ketika peserta mengalami masalah terkait proses pengajuan klaim yang telah dilakukan selain menghubungi pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember melalui telepon atau *whatsapp*, yaitu peserta dapat secara langsung datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dengan membawa lembar tanda terima yang telah diberikan. Baris ke-30 peserta merespons tuturan CSO dengan

jawaban singkat. Setelah itu, CSO memastikan bahwa keperluan peserta telah selesai dengan mengajukan pertanyaan kepada peserta pada baris ke-31. Setelah peserta merasa tidak ada keperluan lain lagi (baris ke-32), CSO memberikan *greeting* penutup kepada peserta yang disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan. Hal ini menjadi akhir dari percakapan pada pelayanan klaim JHT penuh antara CSO dan peserta (baris ke-33).

Berdasarkan hasil analisis urutan interaksi komunikatif (*act squence*) pengajuan klaim JHT penuh dapat dibuat bagan berdasarkan segmen materi percakapan. Berikut bagan urutan segmen materi percakapan dalam pelayanan pengajuan klaim JHT penuh.

## **Bagan A.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Pengajuan Klaim JHT Penuh**



Pada bagan di atas terdapat empat variasi segmen materi berdasarkan urutan interaksi. Segmen materi diawali dengan *greeting* sebagai pembuka percakapan ketika peserta datang ke *counter* pelayanan. Kemudian, segmen materi dilanjutkan dengan *cross check* data untuk memastikan bahwa peserta yang datang benar-benar peserta yang bersangkutan dan memastikan berkas persyaratan saling berkaitan satu sama lain. Kemudian, *entry* data peserta untuk pembuatan tanda terima pengajuan klaim JHT penuh. Lalu, segmen materi berlanjut pada kesepakatan akhir yang berupa penyerahan lembar tanda terima dan lembar rincian saldo, serta pemberian sejumlah informasi terkait pengajuan klaim JHT yang telah dilakukan. Setelah itu, percakapan diakhiri dengan *greeting* penutup oleh CSO yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

Selama pelayanan, jawaban yang diberikan peserta cenderung singkat, sesuai dengan pertanyaan yang diberikan CSO. Bahasa yang digunakan keduanya bersifat lugas dan sederhana. Dalam memberikan pertanyaan, CSO menggunakan pemilihan bahasa yang lugas dan sederhana agar mudah dipahami oleh peserta, sehingga pelayanan akan berjalan lancar. Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang terbangun tidak terdapat perubahan peranan yang cukup signifikan. Masing-masing mitra tutur tetap mempertahankan peranan masing-masing, yaitu CSO dan peserta yang didasari oleh hubungan persahabatan. Keduanya sama-sama saling mempertahankan pola komunikasi yang bersifat mekanis dan lugas untuk mencapai tujuan (*purpose*) bersama. Oleh karena itu, dalam percakapan baik dari segi isi pesan (*content message*) maupun urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) yang merupakan tatanan tindak komunikatif (*order of communicative act*) terlihat konsisten untuk mempertahankan kondisi tersebut hingga akhir percakapan.

#### 4.1.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan

##### Klaim JHT 10%

Pengajuan klaim 10% dapat dilakukan ketika masa kepesertaan peserta telah mencapai minimal 10 tahun dan akan dikenakan pajak progresif, karena

dalam bidang perpajakan saldo JHT termasuk pada kategori penghasilan lain-lain. Adapun persyaratan pengajuan klaim JHT 10% dan penuh, yaitu *foto copy* KK, KTP, surat keterangan masih aktif bekerja dari perusahaan, kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan buku tabungan dengan melampirkan berkas aslinya serta mengisi Formulir 5 yang telah disediakan di bagian pengisian formulir. Peserta yang mengajukan klaim JHT, memasuki kantor dan disambut oleh *security* bagian dalam serta ditanya keperluannya. Untuk pengajuan klaim JHT, peserta diarahkan ke bagian pengisian formulir untuk mengisi Formulir 5 sekaligus mempersiapkan berkas persyaratan. Kemudian, peserta memasukkan berkas tersebut ke *drop box* untuk dicek kelengkapannya oleh petugas DRO di bagian pemeriksaan dokumen.

## Data A.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT 10%

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 22 Maret 2019 pukul 14.35 WIB antara CSO dan Peserta (P) yang mengajukan klaim JHT 10%. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil nomor antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil. Setelah nomor antrian disebut, peserta maju ke *counter* pelayanan yang sesuai untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian B16. Silakan, Pak. Selamat sore. Selamat datang di layanan PRIMA, silakan duduk, Pak.
2. P : [Duduk dan menyodorkan berkas]
3. CSO : Dengan Pak Saiful? [sambil membaca berkas]
4. P : Iya.
5. CSO : Dari PTP Ajung ya, Pak? [melihat nomor kartu peserta dan membuka *database* di komputer]
6. P : Iya.
7. CSO : Sebelum di Ajung?
8. P : Di Kertosari.
9. CSO : Di Kertosari ya.
10. P : [Mengangguk]
11. CSO : Pengambilan sepuluh persen ya, Pak, ya.
12. P : Iya.
13. CSO : Sudah diinformasikan, untuk pengambilan 10% nanti akan dikenakan pajak progresif dua tahun setelah pengambilan?
14. P : Iya.

15. CSO : Nanti kalo misalnya saldonya di bawah lima puluh pajaknya lima persen, di atas lima puluh yang sisanya dikenakan lima belas persen ya. Jadi misalnya saldonya delapan puluh juta, yang lima puluh kena lima persen, yang tiga puluh kena lima belas persen. Berlaku dua tahun setelah pengambilan, terhitung dari bulan tanggal.
16. P : [Mengangguk]

Seperti pada data di atas, setelah nomor antrian peserta dipanggil oleh alat pemanggil, CSO yang bertugas dengan sikap PRIMA mengulangi pemanggilan nomor antrian untuk memudahkan peserta menemukan letak *counter* yang telah disebutkan. Lalu, peserta maju ke *counter* yang kemudian disambut oleh CSO dengan salam PRIMA sebagai salam sambutan (baris ke-1). Gerakan (*move*) tersebut secara tidak langsung merupakan sebuah rasa hormat dan rasa terima kasih kepada peserta yang telah datang dan bersedia untuk dilayani, sehingga dapat memberikan impresi pelayanan yang lebih baik. Tidak lupa, CSO melakukan fungsi direktif dengan mempersilakan peserta untuk duduk.

Peserta menunjukkan respon atas permintaan CSO sekaligus menyerahkan berkas persyaratan. Lalu, CSO secara langsung mengecek berkas persyaratan tersebut. Baris ke-3 CSO melakukan rekonfirmasi terhadap nama peserta yang tercantum pada berkas persyaratan yang sedang diperiksa, dan dibenarkan oleh peserta pada baris ke-4. Rekonfirmasi nama memiliki tujuan (*purpose*) untuk memastikan bahwa peserta yang datang benar-benar peserta yang bersangkutan. Dalam pengajuan klaim, peserta yang bersangkutan tidak boleh diwakilkan, kecuali melampirkan surat kuasa. Selanjutnya, CSO membuka data kepesertaan (*database*) peserta pada komputer dengan melihat nomor peserta pada kartu peserta yang dilampirkan. CSO melakukan rekonfirmasi nama perusahaan tempat peserta bekerja (baris ke-5), yang kemudian dijawab oleh peserta pada baris ke-6. CSO menemukan dua perusahaan pada data di komputer, sehingga CSO menanyakan hal tersebut kepada peserta (baris ke-7) dan dijawab pada baris ke-8 oleh peserta. Pada baris ke-9 CSO menyebutkan kembali jawaban peserta sebagai tanda bahwa jawaban telah sesuai dengan *database* di komputer. Atas pernyataan CSO tersebut, peserta memberi tanggapan dengan bahasa nonverbal, yaitu dengan gerakan (*move*) mengangguk (baris ke-10). Rekonfirmasi tersebut

sebagai awal CSO membangun hubungan yang lebih akrab dan terbuka dengan peserta. Dengan mengetahui nama dan perusahaan tempat peserta bekerja, proses pelayanan akan berjalan lancar.

CSO mengetahui keperluan peserta datang ke kantor, yaitu ingin melakukan pengajuan klaim JHT 10%. Informasi tersebut diperoleh melalui berkas persyaratan peserta. Sebagai upaya peyakinan diri peserta, CSO melakukan rekonfirmasi keperluan peserta (baris ke-11). Baris selanjutnya, peserta membenarkan tuturan CSO. Selain sebagai upaya peyakinan diri peserta, rekonfirmasi keperluan peserta perlu dilakukan, karena untuk klaim 10% memiliki perbedaan dengan klaim penuh, yaitu saldo tabungan akan dikenakan pajak progresif. CSO perlu memastikan bahwa peserta melakukan pengajuan klaim JHT 10% sudah didasarkan pada pengetahuan mengenai pajak yang akan dikenakan. Seperti yang terlihat pada baris ke-13, CSO mengajukan pertanyaan mengenai hal tersebut kepada peserta. Baris ke-14 peserta merespons tuturan CSO dengan jawaban singkat. Namun, untuk menghindari perbedaan persepsi yang mungkin saja terjadi antara CSO dan peserta tentang pajak progresif, maka CSO menjelaskan dengan memberikan contoh kasus kepada peserta (baris ke-15). Hal ini termasuk kewajiban CSO untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada peserta sebagai upaya menghindari kesalahpahaman, sehingga hubungan antara BPJS Ketenagakerjaan dengan para pesertanya berjalan dengan baik. Atas penjelasan CSO, peserta memberikan respons berupa gerakan (*move*) menganggukkan kepala yang berarti bahwa peserta telah paham. Kemudian, CSO melanjutkan ke segmen materi *cross check* dan *entry* data peserta, seperti pada data berikut ini.

(lanjutan data A.2)

17. CSO : Boleh dibantu, Pak, nama Ibu kandungnya, Pak?
18. P : Sutrisniati.
19. CSO : Nama Ayah kandungnya?
20. P : Tjuk Sunardi
21. CSO : Ada nomer telfon yang bisa dihubungi, Pak?
22. P : 0822-3176-2008

CSO melanjutkan proses klaim dengan melakukan *cross ceck* data pada peserta dengan bertanya nama ibu dan ayah kandung peserta (baris ke-17 hingga baris ke-20). Materi pertanyaan pada segmen *cross ceck* data tidak sekompleks pada layanan pengajuan klaim JHT penuh, yaitu hanya terdiri atas nama bapak dan ibu kandung peserta. *Cross ceck* data dilakukan sebagai cara lain memastikan bahwa peserta yang hadir ialah peserta yang bersangkutan dengan patokan peserta dapat menjawab setiap pertanyaan. Pada tahap ini, CSO juga dituntut untuk cermat dan teliti dalam memeriksa kecocokan data antarberkas dan *database* pada komputer. Selanjutnya, CSO melakukan *entry* data peserta berupa nomor telepon peserta dengan mengeluarkan tuturan ilokusi (baris ke-21 hingga baris ke-22). Sebenarnya, pada *database* di komputer sudah tercantum nomor telepon peserta, namun karena nomor telepon tersebut merupakan nomor telepon pada saat awal pendaftaran peserta dan tidak diketahui masih aktif atau tidak, CSO meminta kembali nomor telepon peserta yang masih aktif. Setelah data selesai dimasukkan, CSO melanjutkan proses pada segmen materi berikutnya, yaitu pengambilan foto peserta, sebagaimana yang dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data A.2)

23. CSO : Foto dulu ya, minta tolong lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]
24. CSO : Terima kasih.
25. P : [mengangguk]

Segmen materi selanjutnya ialah pengambilan foto peserta. Pengambilan foto peserta digunakan sebagai bukti bahwa telah terjadi proses pengajuan klaim oleh peserta yang datang langsung di kantor dan sebagai arsip BPJS Ketenagakerjaan. Pada segmen ini, CSO melakukan tuturan ilokusi, yaitu meminta peserta untuk melihat ke arah kamera disertai gerakan (*move*) tangan mengarahkan peserta ke kamera yang telah tersedia di atas komputer (baris ke-23). Setelah CSO mengambil foto peserta, CSO melakukan fungsi fatik dengan memberikan ucapan terima kasih kepada peserta. Gerakan (*move*) tersebut sebagai tanda bahwa pengambilan foto telah selesai dilakukan (baris ke-24). Selain itu, juga sebagai ucapan terima kasih atas ketersediaan peserta untuk difoto. Pada

baris ke-25 peserta memberikan tanggapan terhadap tuturan CSO dengan jawaban nonverbal, yaitu dengan gerakan (*move*) anggukan kepala. Segmen materi berlanjut pada kesepakatan akhir dan penutup, seperti pada data berikut.

(lanjutan data A.2)

26. CSO : Rekeningnya pakai Bank BTN ya?
27. P : Iya.
28. CS : Masih aktif?
29. P : Masih.
30. CSO : Saya kembalikan berkas aslinya [menyodorkan]. Ini tanda terimanya Pak Saiful ya, Pak, ya.
31. P : Iya.
32. CSO : Saya cetakkan untuk total saldonya ada tiga puluh dua juta lima ratus, sudah tergabung dari PTPN Kertosari sama PTPN Ajung ini ya, Pak.
33. P : Iya.
34. CSO : Sepuluh persen pengambilan berarti saldo yang diterimakan sekitar tiga juta dua ratus sekian ini ya, Pak. dipotong untuk biaya transfer, masuk rekening maksimal satu minggu dari sekarang. Kalo satu minggu belum masuk rekening, bisa telfon ke sini atau whatsapp ya.
35. P : Ya.
36. CSO : Sudah selesai prosesnya, Pak. ada lagi yang bisa dibantu?
37. P : Nggak ada pemberitahuan nanti kalo ada saldo yang masuk?
38. CSO : Dicek langsung saja, Pak, di rekening. Satu minggu dari sekarang berarti maksimal hari jumat minggu depan.
39. P : Oh gitu.
40. CSO : Iya.
41. P : Matur nuwun. 'Terima kasih'
42. CSO : Sama-sama. Terima kasih. Selamat sore.

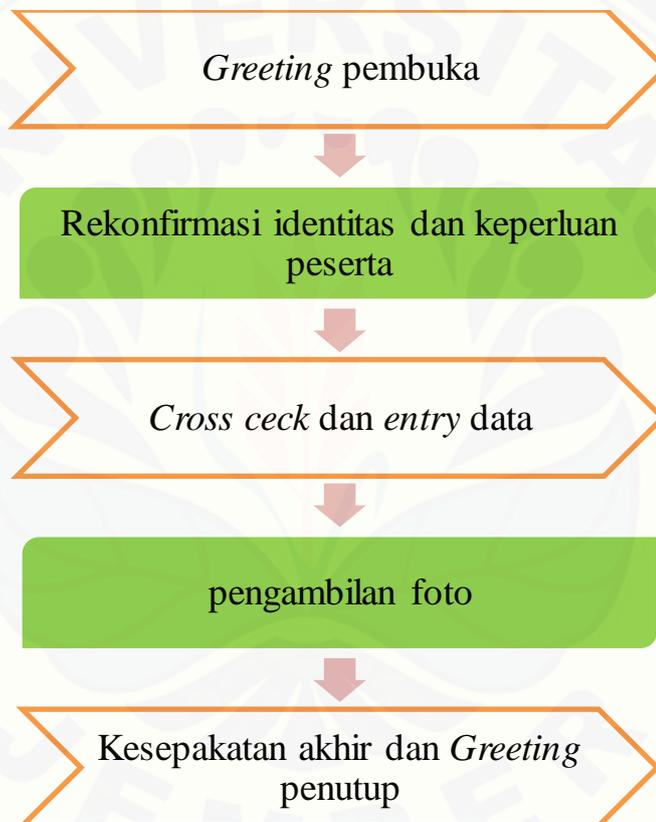
Setelah selesai *entry* data, CSO melakukan rekonfirmasi terhadap rekening yang dipakai peserta terlebih dahulu (baris ke-26 hingga baris ke-27). Rekonfirmasi rekening dilakukan sebagai upaya CSO memastikan bahwa rekening yang dilampirkan masih aktif, sehingga proses transfer akan berjalan lancar. Setelah itu, CSO menyerahkan kembali berkas asli milik peserta sekaligus tanda terima yang telah dicetak (baris ke-30), dan diterima peserta pada baris ke-31. Kemudian, CSO juga menyerahkan lembar rincian saldo kepada peserta sekaligus menjelaskan jumlah tabungan (baris ke-32), yang kemudian dijawab oleh peserta sebagai wujud respon dan pemahaman atas informasi yang diberikan

CSO (baris ke-33). Agar informasi yang diberikan kepada peserta lebih jelas, sekaligus mengingatkan peserta bahwa jumlah yang akan diterima hanya 10% dari jumlah tabungan, pada baris ke-34 CSO membacakan jumlah uang yang akan diterima peserta dengan potongan biaya transfer, karena peserta menggunakan rekening selain Mandiri, BNI, BRI, dan Jatim. Hal ini terjadi karena BPJS Ketenagakerjaan hanya bekerja sama dengan bank tersebut. CSO juga memberikan estimasi waktu uang peserta masuk ke rekening. Setelah itu, untuk memudahkan komunikasi antara pihak BPJS Ketenagakerjaan dan peserta ketika peserta mengalami masalah terkait pengajuan klaim yang telah dilakukan, CSO telah memberikan nomor telepon sekaligus *whatsapp* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada lembar tanda terima, dengan menunjuk nomor tersebut menggunakan gerakan (*move*) tangan menunjuk kedua nomor tersebut. Peserta memberikan umpan balik dengan memberikan jawaban singkat yang menandakan bahwa peserta telah mengerti dan paham mengenai tuturan CSO (baris ke-35).

Percakapan pada baris ke-36, CSO memberikan informasi kepada peserta bahwa proses pengajuan klaim JHT 10% telah selesai. Pada baris tersebut, CSO juga melakukan identifikasi keperluan peserta kembali, yang memungkinkan adanya keperluan lain atau pertanyaan mengenai pengajuan klaim yang telah dilakukan. Pada baris selanjutnya, peserta menanggapi tuturan CSO tersebut dengan bertanya mengenai ada tidaknya pemberitahuan ketika uang peserta telah masuk ke rekening. Hal ini dikarenakan peserta merasa estimasi waktu yang diberikan CSO kurang memuaskan. Selain itu, klaim JHT 10% biasa dilakukan ketika peserta berada di situasi yang mendesak, sehingga peserta berharap uang akan segera masuk ke rekening. Dengan kondisi seperti itu, baris ke-38 CSO meminta agar peserta langsung saja mengecek saldo di rekeningnya dan menjelaskan kembali estimasi waktu dengan memberitahu harinya untuk mempertegas. Dalam hal ini CSO melakukan tindak ilokusi kepada peserta. Selanjutnya, peserta berusaha menerima atas penjelasan yang diberikan CSO dengan nada tuturan yang rendah (baris ke-39). Kemudian, CSO kembali merespons atas tuturan peserta tersebut (baris ke-40). Proses percakapan pada layanan pengajuan klaim JHT 10% telah berakhir dengan tindak ilokusi yang

bersifat ekspresif oleh masing-masing mitra tutur. Tidak lupa, CSO melakukan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan. Peserta keluar meninggalkan kantor yang menandai proses pelayanan telah berakhir. Dengan demikian, dapat dibentuk bagan urutan segmen materi percakapan sebagai berikut.

## Bagan A.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Pengajuan Klaim JHT 10%



Berdasarkan urutan tindak (*act sequence*) komunikatif, terdapat lima segmen materi percakapan antara CSO dan peserta pada pelayanan pengajuan klaim JHT 10%. Pertama, *greeting* pembuka oleh CSO untuk memulai percakapan. Kedua, rekonfirmasi identitas untuk membangun hubungan yang baik dengan peserta dan rekonfirmasi keperluan peserta sebagai upaya menghindari kesalahpahaman mengenai kebijakan pajak progresif yang dikenakan saldo peserta. Ketiga, *cross ceck* data untuk memastikan bahwa peserta yang datang benar-benar

peserta yang bersangkutan dan *entry* data untuk memperbarui data nomor telepon peserta pada data kepesertaan peserta di komputer sekaligus mempermudah akses komunikasi dengan peserta ketika terdapat masalah ataupun informasi terkait proses pelayanan. Keempat, pengambilan foto sebagai arsip BPJS Ketenagakerjaan. Kelima, kesepakatan akhir yang berupa pemberian informasi terkait proses pengajuan klaim dan penyerahan lembar rincian saldo serta lembar tanda terima. Kemudian, percakapan diakhiri dengan *greeting* penutup oleh CSO yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

Keseluruhan interaksi komunikatif yang terjadi tetap menunjukkan bahwa masing-masing mitra tutur mempertahankan perannya, yaitu CSO sebagai pemberi layanan dan peserta yang menerima layanan. Pemilihan bahasa yang digunakan keduanya sama-sama bersifat lugas dan sederhana untuk membangun komunikasi yang mudah dipahami dan memperlancar proses pelayanan, karena pelayanan JHT 10% juga mempertimbangkan efisiensi waktu. Selain itu, saat proses pelayanan terdapat serpihan bahasa Jawa yang digunakan oleh peserta.

Berdasarkan dua analisis transkrip percakapan pengajuan klaim JHT pola-pola komunikasi yang dibangun ialah dialogis atau dua arah, yakni masing-masing mitra tutur dapat berkomunikasi secara terbuka dan secara bergantian memberikan aksi dan reaksi. Masing-masing mitra tutur hanya melakukan dua gerakan (*move*) secara berturut-turut, namun inisiatif percakapan didominasi oleh CSO. Hal ini karena dalam setiap pengajuan klaim JHT penuh CSO dituntut untuk cermat dan teliti dalam memastikan berkas persyaratan saling berkaitan dan sesuai dengan data di komputer.

**Bagan A.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JHT**



Berdasarkan uraian di atas, pola komunikasi yang terbentuk, yaitu dialogis atau dua arah, masing-masing mitra tutur saling memberi aksi-reaksi untuk menggali sejumlah informasi terkait kebenaran data pada berkas persyaratan peserta. Interaksi komunikatif bersifat direktif dengan CSO yang mendominasi percakapan. Pada saat terjadinya interaksi komunikatif, CSO cenderung lebih aktif memberikan inisiatif pertanyaan dan sejumlah informasi terkait proses pengajuan klaim. Namun, CSO selalu membangun suasana pelayanan menjadi formal tetapi tidak terkesan kaku, sehingga akan terbangun suatu pelayanan yang ramah dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat mulai dari *greeting* pembuka hingga *greeting* penutup yang cenderung bersifat ekspresif. CSO dituntut untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada peserta agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga hubungan BPJS Ketenagakerjaan dan para pesertanya berjalan dengan baik. Kemudian, dalam proses interaksi komunikatif CSO selalu memberikan solusi-solusi ketika peserta mengalami masalah yang berhubungan dengan proses pengajuan klaim. Selama proses pelayanan, interaksi komunikatif berjalan dengan mempertimbangkan efisiensi waktu dan kelancaran pelayanan, dilihat dari penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana dalam setiap

pelayanan. Hal tersebut dapat memberikan impresi baik peserta terhadap pelayanan yang diberikan.

## **4.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan**

### **Klaim JKK**

Klaim JKK dapat dilakukan peserta ketika mengalami kecelakaan kerja yang dihitung dari mulai berangkat bekerja sampai tiba kembali di rumah ataupun menderita penyakit akibat pekerjaannya. Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti hanya fokus terhadap pelayanan pengajuan klaim JKK untuk memperoleh biaya pengobatan dan perawatan sesuai kebutuhan medisnya atau yang sering disebut laporan kecelakaan kerja, serta pelayanan klaim JKK meninggal dunia. Berikut analisis datanya.

#### **4.2.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan**

##### **Kecelakaan Kerja**

Peserta yang dilayani dalam layanan ini ialah PIC (*Person in Charge*) perusahaan tempat tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja. Manfaat yang diterima dari pelayanan ini ialah tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja akan mendapat biaya dan perawatan medis hingga sembuh. Kecelakaan yang dapat dikategorikan sebagai kecelakaan kerja ialah kecelakaan yang terjadi ketika mulai berangkat kerja sampai kembali lagi ke rumah. Persyaratan yang harus dilengkapi, yaitu *foto copy* KTP yang bersangkutan, *foto copy* kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan absensi saat kejadian, formulir 3 (tahap 1), formulir 3A (tahap 2), lembar kronologis kecelakaan lengkap, surat rujukan jika perawatan pindah ke tempat lain, apabila kecelakaan lalu lintas menyertakan surat keterangan kepolisian dan atau surat pernyataan bermaterai yang ditandatangani oleh dua orang saksi serta dilampiri *foto copy* KTP saksi, apabila kecelakaan di luar kantor menyertakan surat tugas, surat pernyataan perusahaan, dan surat RTW (*Return To Work*). Semua berkas di-*foto copy* sebanyak 4 kali. Peserta yang datang disambut oleh *security* bagian dalam. Kemudian, *security* menanyakan

keperluan peserta. Setelah itu, peserta disilakan untuk duduk dan menunggu *security* mengambilkan nomor antrian.

## Data B.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 27 Maret 2019 pukul 10.18 WIB antara CSO dan peserta (P) yang melaporkan kasus kecelakaan kerja yang terjadi pada salah satu tenaga kerjanya. Setelah nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO: Antrian C4. Selamat siang, Ibu. selamat datang di layanan PRIMA.
2. P : Siang.
3. CSO: Silakan duduk.
4. P : [Duduk]
5. CSO: Ada yang bisa dibantu?
6. P : Ini laporan kecelakaan kerja [menyodorkan berkas].
7. CSO: Oh, iya. Nomor antriannya saya ambil dulu ya.
8. P : Iya.

Sama dengan layanan sebelumnya, pada layanan ini CSO memberikan *greeting* dengan sikap dan salam PRIMA kepada peserta ketika peserta datang ke *counter* pelayanan (baris ke-1). Lalu, peserta memberi umpan balik atas tuturan CSO (baris ke-2). Pada baris ke-3 CSO memberikan tuturan ilokusi yang bersifat direktif dengan mempersilakan peserta duduk. Agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai, CSO mengajukan pertanyaan kepada peserta terkait keperluan peserta (baris ke-5). Baris ke-6 peserta menjawab pertanyaan CSO bahwa peserta ingin laporan kecelakaan kerja sembari menyodorkan berkas. Melihat peserta yang belum menyerahkan nomor antrian kepada CSO, maka CSO meminta nomor antrian tersebut kepada peserta (baris ke-7). Baris ke-8 peserta menyodorkan nomor antrian kepada CSO. Gerakan (*move*) berfungsi sebagai wujud respons peserta terhadap tuturan CSO.

(lanjutan data B.1)

[CSO mengecek berkas]

9. P : Yang ini sama kan ya sama yang ini [menunjuk beberapa berkas]
10. CSO : KK 1 sama sama yang depan tadi.
11. P : [Diam]
12. CSO : Sudah di-*fotocopy*?
13. P : [Diam dan tampak kebingungan]
14. CSO : Ini [menunjuk berkas]. Belum?
15. P : Belum. Kalo yang ini anaknya atau hotel?
16. CSO : Dari hotel kalo surat pernyataan dan ini data tenaga kerjanya.
17. P : Oh.
18. CSO : Kejadiannya di mana?
19. P : Di hotel.
20. CSO : Oh bukan di luar ya? Bukan pas berangkat atau pulang ya?
21. P : Bukan.
22. CSO : Di dalam lokasi ya?
23. P : Di dalam lokasi.
24. CSO : Boleh saya pinjem KTP atau kartunya yang kecelakaan?
25. P : Ini di sini. [Menunjukkan]
26. CSO : [Mengecek kepesertaan di sistem] di rawat di mana?
27. P : Kemaren di Jember Klinik. Tapi langsung pulang kok. Dijahit aja kemaren.
28. CSO : Oh, iya. tapi tetep ada kontrol kan ya?
29. P : Nggak disuruh sih. Kemaren cuma dikasih obat udah.
30. CSO : Takutnya ada apa-apa. Udah keluar tapi ya?
31. P : Udah. Kemaren langsung. Selesai dijahit, dikasih obat, pulang.
32. CSO : Ini pertama kali nglengkapi berkas berarti ya? Belum pernah sama sekali sebelumnya ya?
33. P : Belum pernah.

CSO melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kecocokan berkas antara yang satu dengan yang lainnya. Pada segmen ini pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) memiliki peranan yang penting bagi jalannya pelayanan dan komunikasi dengan peserta. CSO dituntut untuk memahami secara mendalam mengenai persyaratan administrasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan peserta. Peserta yang datang merupakan peserta yang baru pertama kali melakukan laporan kasus kecelakaan kerja. Terlihat ketika peserta menanyakan beberapa berkas dan tampak kebingungan (baris ke-9). Dengan kondisi demikian, CSO menjawab dan mencoba menjelaskan pertanyaan peserta (baris ke-10).

Ketika melakukan pengecekan berkas, CSO melihat bahwa berkas belum di-*foto copy* 4 kali oleh peserta, sehingga CSO mencoba merekonfirmasi terkait hal tersebut kepada peserta (baris ke-12). Hal ini dikarenakan semua berkas persyaratan harus digandakan menjadi empat, untuk diberikan ke rumah sakit tujuan, BPJS Ketenagakerjaan, perusahaan, dan Disnaker. Namun, peserta menunjukkan wajah kebingungan atas pertanyaan CSO (baris ke-13). Kemudian, CSO mencoba memperjelas pertanyaan disertai gerakan (*move*) menunjuk berkas, agar peserta tahu bahwa yang dimaksud dari pertanyaan CSO (baris ke-14). Melihat dari kesiapan kelengkapan berkas dan ekspresi yang ditunjukkan peserta, di baris yang sama CSO mencoba menebak jawaban peserta. Hal ini wajar terjadi dalam pelayanan ini jika sebelumnya peserta belum pernah melakukan laporan kasus kecelakaan kerja di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Ternyata tebakan CSO dibenarkan peserta pada baris ke-15. Pada baris yang sama, peserta kembali bertanya mengenai salah satu berkas, yaitu pembuatan surat pernyataan dengan menunjuk berkas yang dimaksud, yang kemudian dijawab oleh CSO (baris ke-16). Peserta menanggapi penjelasan CSO dengan nada rendah yang menunjukkan bahwa peserta telah paham (baris ke-17).

Baris ke-19 segmen materi bergeser pada interogasi kasus. CSO memulai interogasinya mengenai kasus kecelakaan yang dilaporkan, yaitu dengan bertanya tempat kecelakaan tersebut terjadi. Hal ini bertujuan (*purpose*) memastikan bahwa kasus kecelakaan yang dilaporkan termasuk kategori kecelakaan kerja atau bukan. Mendengar pertanyaan CSO, peserta menjawab bahwa tempat kejadiannya di hotel, tempat tenaga kerja bekerja (baris ke-19). Untuk memastikan kembali bahwa jawaban peserta benar dan sesuai dengan fakta, CSO mencoba bertanya dengan memberi referensi jawaban lain (baris ke-20). Baris ke-21 peserta merespons pertanyaan CSO. Baris selanjutnya, ke-22 CSO melakukan rekonfirmasi terhadap jawaban peserta sebagai bentuk keyakinan diri, yang kemudian dijawab oleh peserta pada baris ke-23.

Baris ke-24 CSO beralih menanyakan kartu KTP dan kartu BPJS Ketenagakerjaan milik tenaga kerja yang kecelakan, karena ketika melakukan pengecekan berkas CSO tidak menemukannya. KTP dan kartu peserta BPJS

Ketenagakerjaan digunakan CSO untuk mengecek *database* atau data kepesertaan tenaga kerja yang mengalami kecelakaan. Peserta menanggapi dengan gerakan (*move*) menunjukkan KTP pada berkas persyaratan yang telah diberikan kepada CSO.

CSO mengecek *database* tenaga kerja yang mengalami kecelakaan. Lalu, CSO meneruskan interogasi dengan mengajukan pertanyaan terkait tempat tenaga kerja dirawat (baris ke-26). Penggalan informasi ini akan digunakan CSO untuk membuat lembar kelengkapan berkas yang digunakan sebagai tanda bahwa kasus kecelakaan kerja telah dilaporkan di BPJS Ketenagakerjaan. Dalam berkas tersebut, CSO harus menuliskan nama rumah sakit tempat tenaga kerja mendapat perawatan dan pengobatan, karena berkas tersebut salah satunya akan diserahkan kepada pihak rumah sakit untuk mengurus biaya perawatan dan pengobatan dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Baris ke-27 peserta merespons pertanyaan CSO dengan menyebutkan nama rumah sakitnya. Peserta juga memberikan informasi tambahan bahwa tenaga kerja yang mengalami kecelakaan tidak menjalani rawat inap dengan pernyataan luka akibat kecelakaan hanya dijahit dan langsung dibawa pulang. Dengan informasi tersebut, CSO beranggapan bahwa luka yang dijahit akan mendapatkan kontrol, sehingga CSO bertanya kepada peserta mengenai anggapan tersebut (baris ke-28). Hal ini perlu dilakukan karena ketika masih ada kontrol, tetapi pihak perusahaan sudah melakukan laporan dan menyatakan kasus kecelakaan tersebut selesai, maka biaya pengobatan selanjutnya tidak ditanggung oleh BPJS Ketenagakerjaan. Jadi, ketika melakukan laporan kasus kecelakaan kerja, peserta harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai kondisi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan. Atas pertanyaan yang diberikan CSO tersebut, peserta memberikan timbal balik dengan menjelaskan bahwa tenaga kerja tidak diminta untuk kontrol dan hanya diberi obat (baris ke-29). Pada baris ke-30 CSO kembali melakukan rekonfirmasi terhadap keadaan tenaga kerja yang dilaporkan untuk memastikan bahwa tenaga kerja tersebut benar-benar sudah tidak memerlukan pengobatan atau perawatan di rumah sakit lagi. Selain itu, pada berkas yang diajukan belum ada surat pernyataan dari dokter yang menangani

bahwa tenaga kerja sudah sembuh. Melihat kekhawatiran dan keraguan CSO, peserta merespos tuturan CSO dengan memberi penjelasan urutan peristiwa ketika peserta mendapat pengobatan di rumah sakit (baris ke-31).

Baris CSO mencoba menebak jika sebelumnya peserta memang belum pernah datang ke kantor mengurus laporan kasus kecelakaan kerja, karena biasanya bagi peserta sudah beberapa kali melakukan laporan kecelakaan kerja tidak mengalami kebingungan dan berkas persyaratan sudah lengkap. Peserta merespons tuturan CSO dengan membenarkan bahwa peserta baru pertama kali melakukan laporan kecelakaan kerja (baris ke-33).

(lanjutan data B.1)

34. CSO : Dengan Ibu siapa?
35. P : Kristin.
36. CSO : Ibu Kristin. [CSO meng-*entry* data dan mengecek berkas lagi]
37. CSO : Itu absensi ya? [menunjuk]
38. P : Iya [menyodorkan].
39. CSO : Ini ditandangani dulu ya [menyodorkan].
40. P : [Membubuhkan tanda tangan]
41. CSO : KK 2-nya belum ngisi ya?
42. P : KK 2?
43. CSO : Tahap duanya. Ini diisi juga.
44. P : Oh, tak pikir untuk nanti.
45. CSO : Diisi sekalian aja.
46. P : Ini diisi semua?
47. CSO : Yang terkait biaya-biaya nggak usah diisi.
48. P : [mengisi berkas] berarti sudah ya?
49. CSO : Iya. Langsung distempel sama tanda tangan aja.
50. P : [Membubuhkan tanda tangan dan stempel]
51. CSO : Bu Kristin nomor yang bisa dihubungi?
52. P : 0857-450-90-309

Pada baris ke-34 CSO mulai bergeser pada segmen materi *entry* data dengan menanyakan nama peserta. Kemudian, peserta menjawab dengan menyebutkan namanya (baris ke-35). Pada baris ke-36, CSO menyebut ulang nama peserta. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa yang didengar CSO sesuai dengan jawaban peserta. Pada segmen ini, CSO mulai membuat lembar kelengkapan berkas yang berfungsi seperti lembar tanda terima. Dengan demikian, CSO kembali memeriksa berkas persyaratan. Baris ke-37 CSO melihat

berkas yang sedang dipegang peserta merupakan absen yang menjadi salah satu syarat laporan kecelakaan kerja dan menganggap bahwa peserta lupa menyerahkan berkas tersebut, CSO mencoba menebak jika berkas tersebut ialah absen tenaga kerja dengan gerakan (*move*) tangan menunjuk. Dengan tanggap, peserta menyerahkan berkas absen tersebut kepada CSO, karena peserta baru ingat jika berkas absen belum diserahkan kepada CSO (baris ke-38).

Baris ke-39 CSO meminta peserta untuk menandatangani salah satu berkas yang belum ditandatangani oleh peserta. Tanpa berkata-kata peserta langsung menandatangani berkas yang diberikan CSO. Gerakan (*move*) tersebut sebagai tanda jika peserta melakukan perintah yang dikatakan CSO. Kemudian, CSO juga menemukan berkas KK 2 atau formulir 3A (tahap 2) belum diisi oleh peserta, sehingga CSO bertanya kepada peserta dengan tujuan mengingatkan dan memberitahu peserta bahwa formulir tersebut belum diisi (baris ke-41). Respons yang diberikan peserta pada baris ke-42 menggambarkan bahwa peserta belum paham dengan apa yang dimaksud CSO. Dengan demikian, CSO merespons jawaban dengan menyebutkan istilah lain dari KK 2 yang kemungkinan peserta mengetahuinya sembari melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas tersebut (baris ke-43). Baris ke-44 peserta menanggapi hal tersebut dengan pernyataan bahwa peserta menganggap jika berkas tersebut tidak diisi sekalian. Hal ini dikarenakan peserta memiliki pemahaman bahwa formulir KK 2 atau 3A diisi setelah peserta melakukan laporan kecelakaan kerja. Atas tanggapan yang diberikan peserta, pada baris ke-45 CSO mengeluarkan tuturan ilokusi dengan meminta peserta untuk mengisi berkas tersebut. Namun, dalam berkas tersebut terdapat bagian yang membuat peserta bingung untuk mengisinya, sehingga peserta bertanya apakah berkas tersebut harus diisi semua atau tidak (baris ke-46). Kemudian, CSO memberitahu bagian yang tidak perlu diisi oleh peserta (baris ke-47).

Beberapa saat kemudian, peserta telah selesai mengisi formulir KK 2 dan menunjukkan berkas tersebut kepada CSO untuk memberitahu sekaligus bertanya tentang kelengkapan pengisian formulir KK 2 yang telah dilakukan (baris ke-48). Melihat bagian-bagian formulir KK 2 yang perlu diisi peserta telah terisi semua,

CSO merespons pertanyaan peserta sekaligus mengingatkan peserta agar tidak lupa tanda tangan dan menstempel berkas tersebut (baris ke-49). Tutaran CSO tersebut ditanggapi dengan gerakan (*move*) peserta menandatangani dan memberi stempel pada berkas dan menyerahkannya kepada CSO.

Setelah itu, CSO meminta nomor telepon peserta untuk mengisi lembar kelengkapan berkas dan memudahkan komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan perusahaan yang diwakili peserta jika terjadi suatu hal yang perlu disampaikan (baris ke-51). Peserta menanggapi permintaan CSO dengan menyebutkan nomor telepon yang digunakan dengan mengejanya (baris ke-52). Kemudian, segmen materi bergeser pada pemberkasan dan penutup, sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini

(lanjutan data B.1)

[Beberapa saat kemudian]

53. CSO : Berkasnya sudah lengkap. Ini yang asli untuk Jember Klinik untuk tagihan pada kami. Nanti di-*foto copy* rangkap 2 ya. Yang satu untuk disimpan perusahaan dan satu lagi untuk Disnaker.

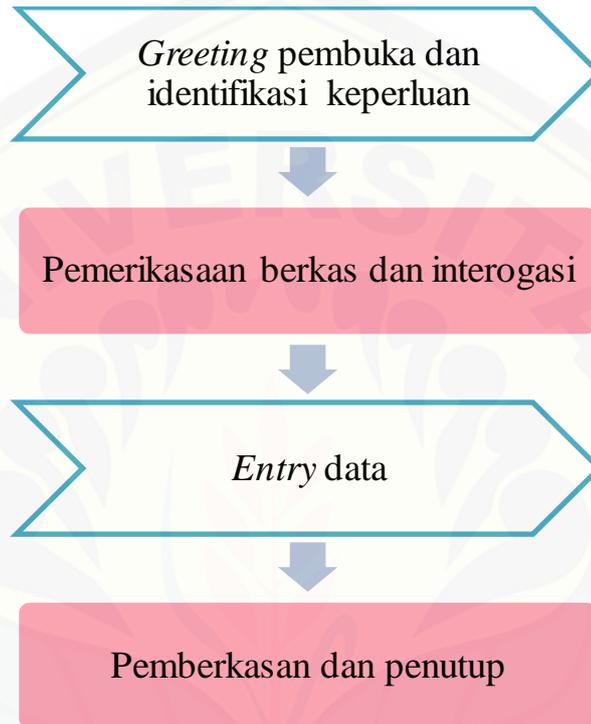
54. P : Iya. Makasih, Mbak.

55. CSO : Terima kasih. Selamat siang.

Setelah CSO selesai membuat lembar kelengkapan berkas dan telah menyiapkan berkas, CSO memberitahu peserta bahwa berkas peserta sudah lengkap. Kemudian, CSO menyerahkan berkas tersebut serta menjelaskan untuk siapa saja berkas tersebut. Tidak lupa CSO meminta peserta untuk mem-*foto copy* lagi berkas tersebut untuk arsip perusahaan dan untuk Disnaker, karena peserta belum mem-*foto copy* berkas tersebut (baris ke-53), sehingga berkas hanya cukup untuk BPJS Ketenagakerjaan dan rumah sakit. Pada baris tersebut CSO memberikan tuturan ilokusi kepada peserta. Baris ke-54 peserta memberi respons atas penjelasan CSO dengan mengucapkan terima kasih kepada CSO. Ucapan terima kasih tersebut menandakan bahwa keperluan peserta telah terpenuhi. Pada baris terakhir, CSO memberi tanggapan kepada peserta berupa *greeting* penutup yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan (baris ke-55). Berdasarkan urutan tindak (*act*

*sequence*) komunikatif pada pelayanan laporan kecelakaan kerja, dapat dibentuk bagan urutan segmen materi sebagai berikut.

## **Bagan B.1 Urutan Segmen Materi Percakapan antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja**



Segmen materi pada pelayanan pengajuan klaim JKK (laporan kecelakaan kerja) dimulai dari pemberian *greeting* pembuka oleh CSO. Sebelum proses pelayanan berjalan lebih lanjut, CSO terlebih dahulu mengidentifikasi keperluan peserta. Setelah CSO mengetahui keperluan peserta, CSO melakukan pemeriksaan berkas sekaligus interogasi. Ketika CSO melakukan pemeriksaan berkas persyaratan, CSO tetap membangun percakapan dengan menginterogasi kasus kecelakaan kerja yang sedang dilaporkan. Setelah itu, CSO mulai meng-*entry* data untuk membuat lembar kelengkapan berkas yang memiliki fungsi yang sama dengan tanda terima pada pelayanan JHT. Kemudian, CSO menyiapkan berkas-berkas dan diserahkan kepada peserta untuk diberikan kepada rumah sakit, Disnaker, dan perusahaan. Percakapan ditutup dengan fungsi komunikasi fatik

yang diikuti sikap PRIMA oleh CSO ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

Berbeda dengan pelayanan pengajuan klaim JHT, pada pelayanan pelaporan kasus kecelakaan kerja oleh PIC terdapat beberapa kali inisiatif pertanyaan oleh peserta atau PIC kepada CSO. Pada pelayanan ini masing-masing mitra tutur tetap mempertimbangkan efisiensi waktu. Penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana dapat mempermudah masing-masing mitra tutur saling memahami makna tuturan untuk mencapai tujuan (*purpose*), yaitu pelaporan kasus kecelakaan kerja, sehingga biaya perawatan dan pengobatan tenaga kerja ditanggung oleh BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian, pertukaran verbal (*verbal exchange*) antara CSO dan peserta hanya sebatas pembahasan mengenai kelengkapan berkas persyaratan. Data selanjutnya ialah interaksi komunikatif antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JKK meninggal dunia, berikut analisis datanya.

#### 4.2.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Klaim JKK

##### Meninggal Dunia

Manfaat yang diperoleh ahli waris tenaga kerja yang meninggal dunia akibat kecelakaan kerja ialah santunan kematian, santunan berkala selama dua tahun, biaya pemakaman, dan beasiswa kepada satu orang anak yang masih sekolah. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi, yaitu formulir (3, 3A, 3B, dan 4), *foto copy* kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, *foto copy* KTP (tenaga kerja, ahli waris, dan saksi), *foto copy* absensi, surat istirahat (jika ada), surat rujukan/konsul (jika perawatan pindah ke rumah sakit lain), surat keterangan kepolisian atau surat pernyataan bermaterai ditandatangani dua orang saksi dan dilampiri *foto copy* saksi, surat tugas/surat kontrak/surat penempatan (jika sedang melaksanakan tugas di luar kantor), surat pernyataan ahli waris dari desa asli mengetahui sampai dengan kecamatan, *foto copy* surat kematian dari desa dan rumah sakit (apabila dirawat di rumah sakit), *foto copy* KK, *foto copy* buku nikah (apabila sudah menikah), surat keterangan belum pernah menikah dan akte kelahiran (jika masih lajang), surat pengalaman kerja, *foto copy* buku tabungan

ahli waris, akte kelahiran anak dan surat keterangan sekolah untuk satu orang anak, dan kronologis kecelakaan. Peserta yang dilayani dalam pelayanan ini ialah ahli waris tenaga kerja yang telah meninggal dunia bersama dengan PIC perusahaan.

## Data B.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 4 April 2019 pukul 09.39 WIB antara CSO dan Peserta 1 (P1) yang merupakan PIC perusahaan, Peserta 2 (P2) yang merupakan ahli waris tenaga kerja yang telah meninggal, dan Peserta 3 (P3) yang merupakan salah satu anggota keluarganya, yang melakukan pengajuan klaim JKK meninggal dunia. Setelah nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C3. Selamat siang Mas. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk.
2. P1 : Makasih [duduk dan menyerahkan berkas].
3. CSO : Sama ahli warisnya kan ke sini?
4. P1 : Iya.
5. CSO : Langsung suruh ke sini aja.
6. P1 : Ya. [Pergi memanggil ahli waris dan CSO memeriksa berkas]

Seperti pada data sebelumnya, setelah nomor antrian peserta dipanggil oleh alat pemanggil, CSO memanggil nomor antrian tersebut untuk memudahkan peserta menemukan *counter* pelayanan yang akan digunakan sesuai dengan yang disebutkan oleh alat pemanggil. Sikap dan salam PRIMA selalu dilakukan CSO ketika menyambut peserta (baris ke-1). CSO mempersilakan peserta 1 untuk duduk. Kemudian, peserta 1 merespons sesuai dengan tuturan CSO sembari mengucapkan terima kasih kepada CSO atas *greeting* yang diberikan bersamaan dengan gerakan (*move*) menyodorkan berkas kepada CSO (baris ke-2). Pada segmen materi ini, antara CSO dan peserta saling memberikan tuturan ilokusi yang bersifat ekspresif.

Sebelumnya, peserta 1 yang merupakan PIC sudah menghubungi pihak BPJS Ketenagakerjaan bahwa peserta 1 akan datang untuk melakukan klaim JKK meninggal dunia bersama ahli waris tenaga kerja atau yang disebut peserta 2.

Melihat yang maju ke *counter* hanya peserta 1, CSO memastikan bahwa peserta 1 telah datang bersama peserta 2 (baris ke-3). Peserta 1 pun membenarkan bahwa peserta 1 datang bersama peserta 2 (baris ke-4). Kemudian, CSO memberikan tuturan ilokusi dengan meminta peserta 1 untuk memanggil peserta 2 ke *counter* pelayanan (baris ke-5). Baris ke-6 peserta 1 memberi tanggapan dan pergi untuk memanggil peserta 2. Gerakan (*move*) tersebut sebagai wujud respons peserta terhadap tuturan CSO. Setelah identifikasi ahli waris selesai, segmen materi bergeser pada pemeriksaan berkas sekaligus interogasi awal untuk membangun percakapan dengan peserta selama proses pemeriksaan berkas, sebagaimana dapat dilihat dari data berikut

(lanjutan data B.2)

[Beberapa saat kemudian P1 datang P2]

7. CSO : Namanya Ibuk siapa?
8. P2 : Halima.
9. CSO : Buk Halima. Yang meninggal siapa, Buk?
10. P2 : Afisah.
11. CSO : Putranya Ibuk?
12. P2 : Ya.
13. CSO : Nomer berapa, Buk?
14. P2 : Nomer tiga.
15. CSO : Nomer 3. Yang lainnya udah nikah semua?
16. P2 : Udah.
17. CSO : Tinggal satu ini?
18. P2 : Iya.
19. CSO : Saya cek dulu ya, Buk. [memeriksa berkas] Ibuk, rumahnya mana, Buk?
20. P2 : Mayangan.
21. CSO : Mayangan?
22. P2 : Probolinggo Mayangan.
23. CSO : Ini dari rumah, Buk?
24. P2 : Iya.
25. CSO : Meninggalnya kenapa, Buk?
26. P2 : Meninggalnya karna ketabrak truk. Di depan toko.
27. CSO : Itu pas ngapain, Buk, kok ketabrak?
28. P2 : Dia ijin ke atasannya mau beli makanan.
29. CSO : Beli makan?
30. P2 : Iya. trus dia langsung ketabrak truk di depan toko.
31. CSO : Langsung meninggal?
32. P2 : Iya.

33. CSO : [Mengecek berkas dan menemukan kartu kepesertaan belum di-*foto copy*] saya *foto copy* bentar ya, Buk, permisi ya.

34. P2 : Ya.

[Beberapa saat kemudian]

35. CSO : Terima kasih sudah menunggu.

36. P2 : Bapaknya pergi entah kemana nggak tau.

37. CSO : Udah lama?

38. P2 : Udah lama.

39. CSO : Udah berapa tahun, Buk?

40. P2 : Ya lebih 3 tahunan lebih.

41. CSO : Tiga tahunan lebih?

42. P2 : Iya.

43. CSO : Terakhir ke mana, Buk?

44. P2 : Nggak ada.

45. CSO : Nggak ada kabar sama sekali?

46. P2 : Nggak ada sampai sekarang.

47. CSO : Anaknya meninggal juga nggak tau?

48. P2 : Nggak tau.

49. CSO : Kalo anaknya Ibuk yang lainnya tinggalnya di mana, Buk?

50. P2 : Ya kumpul.

51. CSO : Satu rumah ya?

52. P2 : Ya, satu rumah. Tapi lain Bapak

53. CSO : Oh lain Bapak.

54. P2 : Iya.

55. CSO : Kalo Pak Sabri ini Bapak ke berapa, Buk?

56. P2 : Bapaknya yang kedua.

57. CSO : Kalo Bapaknya Afisah ini siapa?

58. P2 : Afisah itu sama Sabri.

59. CSO : Oh ini bapaknya.

60. P2 : Iya.

61. CSO : Yang dua itu bukan sama Pak Sabri?

62. P2 : Bukan. Orang mayangan juga.

63. CSO : Kalo yang Bapaknya yang pertama ke mana, Buk?

64. P2 : Meninggal.

65. CSO : Sudah lama meninggalnya, Buk?

66. P2 : Ya waktu anak kecil semua.

67. CSO : Oh udah lama berarti. Trus menikah lagi sama Pak Sabri ini?

68. P2 : Iya.

69. CSO : Trus Pak Sabrinya hilang?

70. P2 : Iya. sering menghilang itu, kalo ke mana-mana nggak bilang, nggak ngasih kabar.

71. CSO : Nggak punya nomer handphone-nya?

72. P2 : Nggak ada. Memang tak punya HP.

73. CSO : Oh. [mengetik dan memeriksa data peserta] oh baru, Mas, ini ya? Baru masuk?  
74. P2 : Iya.

Beberapa saat kemudian peserta 1 datang bersama dengan peserta 2 dan duduk di kursi yang telah disediakan. CSO memulai interogasi dengan menanyakan identitas paling dasar, yaitu nama dari peserta 2 (baris ke-7). Sesuai dengan pertanyaan CSO, peserta 2 menyebutkan namanya (baris ke-8). Lalu, pada baris ke-9 CSO menyebutkan kembali nama peserta 2. Hal ini dilakukan selain untuk melakukan rekonfirmasi terkait yang didengar CSO, tetapi juga sebagai awal membangun hubungan yang akrab dan menciptakan suasana persahabatan antara CSO dengan para peserta. Di baris yang sama, CSO menanyakan nama dari tenaga kerja yang telah meninggal dunia akibat kecelakaan kerja. Baris ke-10 peserta 2 memberi tanggapan berupa penyebutan nama tenaga kerja yang dimaksud. Kemudian, CSO mencoba menebak hubungan peserta 2 dengan tenaga kerja yang meninggal dunia (baris ke-11). Peserta 2 menanggapi dengan membenarkan tuturan CSO (baris ke-12). CSO melanjutkan pertanyaannya dengan menanyakan urutan persaudaraan tenaga kerja (baris ke-13), yang kemudian dijawab oleh peserta 2 bahwa tenaga kerja ialah anak nomor tiga (baris ke-14). Sembari bertanya, CSO terus melakukan pengecekan berkas dan membuka *database* tenaga kerja untuk memastikan status kepesertaan tenaga kerja yang meninggal telah non-aktif. Hal tersebut perlu dilakukan karena salah satu syarat dapat melakukan pengajuan klaim JKK meninggal dunia ialah status kepesertaan tenaga kerja yang meninggal telah non-aktif. Baris ke-15 CSO beralih mengonfirmasi status saudara dari tenaga kerja. Kemudian, peserta 2 meresponsnya pada baris ke-16, bahwa saudara tenaga kerja telah menikah semua. Dilanjutkan dengan CSO memberikan kesimpulan bahwa anak dari peserta 2 yang belum menikah hanya si tenaga kerja (baris ke-17). Kesimpulan tersebut didukung dengan dilampirkannya surat keterangan belum menikah dari desa dan akte kelahiran. Baris ke-18 peserta 2 membenarkan kesimpulan yang dinyatakan oleh CSO. Pertanyaan-pertanyaan tersebut juga digunakan sebagai media untuk

mengetahui bahwa peserta yang datang benar-benar ahli waris tenaga kerja yang telah meninggal dunia dan kebenaran berkas persyaratan.

Pertukaran verbal (*verbal exchange*) antara CSO dengan peserta 2 dilanjutkan dengan CSO mengingatkan kembali bahwa berkas persyaratan masih diperiksa oleh CSO. Agar peserta 2 tidak merasakan bosan karena terlalu lama menunggu, sembari memeriksa berkas, CSO tetap memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan interogasi kasus yang diajukan. Informasi-informasi yang didapat akan dijadikan sebagai dasar pembuatan lembar hasil kunjungan kerja. Baris ke-19 hingga baris ke-24 pertanyaan berkenaan dengan alamat rumah peserta 2. Baris ke-25 topik percakapan bergeser pada penyebab tenaga kerja meninggal dunia. Topik tersebut berakhir dengan pembenaran peserta 2 (baris ke-32). Pertanyaan tersebut digunakan CSO untuk memastikan bahwa kasus tersebut masuk kategori kecelakaan kerja.

Ketika memeriksa berkas, CSO tidak menemukan *foto copy* kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan milik tenaga kerja yang meninggal. Melihat kondisi yang tidak memungkinkan meminta peserta untuk *foto copy* kartu ke luar kantor, CSO memberikan kemudahan sebagai wujud kepedulian kepada peserta dengan mem-*foto copy*-kan kartu tersebut dengan mesin *foto copy* yang tersedia di dalam kantor. Dengan demikian, pada baris ke-33 CSO meminta izin kepada peserta 2 untuk mem-*foto copy* kartu terlebih dahulu. Sikap tersebut merupakan cara CSO menghargai peserta yang datang ke kantor dan menjaga norma kesopanan dalam pelayanan. Baris ke-34 CSO mendapat respons atas izin yang diajukan. Kemudian, CSO berdiri dan meninggalkan peserta untuk mem-*foto copy* kartu.

Beberapa saat kemudian, CSO kembali dan melakukan fungsi fatik dengan mengucapkan terima kasih kepada peserta karena telah bersedia menunggu. Baris ke-36 terdapat pergeseran kerangka (*frame*) materi, yang ditandai dengan peserta 2 memberi penjelasan mengenai keberadaan bapak dari tenaga kerja. Peserta 2 menceritakan bahwa bapak dari tenaga kerja telah pergi dan tidak diketahui keberadaannya. Pertukaran verbal (*verbal exchange*) mengenai bapak dari tenaga kerja berlangsung dari baris ke-36 hingga berakhir pada baris ke-72 dengan pernyataan peserta 2 bahwa bapak tenaga kerja tidak memiliki nomor telepon,

sehingga tidak bisa dihubungi sama sekali. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan CSO dalam menentukan ahli waris. Berdasarkan peraturan yang berlaku, bagi tenaga kerja yang telah meninggal dan belum menikah, ahli warisnya ialah bapak atau ibu (orang tua).

Baris ke-73 CSO kembali melihat data kepesertaan tenaga kerja di komputer. Kemudian, CSO mengetahui bahwa tenaga kerja yang telah meninggal tersebut merupakan karyawan baru di perusahaan tempat tenaga kerja berkerja. CSO melakukan rekonfirmasi secara langsung mengenai hal tersebut kepada peserta 1, yang kemudian direspons oleh peserta 1 yang membenarkan tuturan CSO (baris ke-74).

CSO telah selesai memeriksa kebenaran dan kelengkapan berkas persyaratan milik peserta 2, sehingga segmen materi pemeriksaan berkas dan interogasi awal telah berakhir. Kemudian, bergeser pada segmen materi pengambilan foto peserta 2, seperti yang dapat dilihat pada data berikut ini.

(lanjutan data B.2)

75. CSO : Buk Halima permisi saya foto dulu ya. Lihat kamera Buk.  
[CSO memfoto peserta]

76. CSO : Sudah, terima kasih.

CSO meneruskan proses klaim dengan bergeser pada segmen materi pengambilan foto. Pada baris ke-75 sebelum mengambil foto peserta 2, CSO melakukan izin terlebih dahulu dan melakukan gerakan (*move*) mengarahkan peserta 2 untuk melihat ke arah kamera. Pada segmen ini, CSO cenderung melakukan tindak ilokusi yang bersifat direktif kepada peserta. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, foto peserta yang datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan digunakan sebagai arsip sekaligus bukti bahwa telah terjadi pelayanan kepada peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Baris ke-76 CSO memberitahu bahwa pengambilan foto telah selesai yang diikuti dengan komunikasi fatik (*phatic communication*). Setelah segmen materi foto selesai, CSO berlanjut pada segmen materi rekonfirmasi informasi untuk pembuatan laporan hasil kunjungan kerja, berikut analisis datanya.

(lanjutan data B.2)

77. CSO : Ibuk ke sini sama siapa?  
78. P2 : Sama anak.  
79. CSO : Jempol, stempel ya, Buk. [menyodorkan lembar tanda terima sekaligus tatakan stempel]  
80. P1 : [Melakukan cap jempol]  
81. CSO : Baru kerja ya, Buk, ya, almarhum?  
82. P2 : Iya.  
83. CSO : Sebelumnya kerja di mana, Buk?  
84. P2 : Sebelumnya ndak kerja, dia lulus sekolah langsung nglamar di sini.  
85. CSO : Kalo tiap harinya naik sepeda sendiri ta?  
86. P2 : Endak. Naik Bis. 'tidak. Naik bis'  
87. CSO : Oh naik bis.  
88. P2 : Iya ndak punya sepeda. 'Iya tidak punya sepeda'  
89. CSO : Sendirian, Buk, berangkatnya?  
90. P2 : Iya.  
91. CSO : Jam berapa biasanya berangkatnya?  
92. P2 : Kadang ya jam 1. Masuknya ya kadang malam kadang siang. Jam 1 ini waktu kejadian kan masuk malam.  
93. CSO : 24 jam ya?  
94. P1 : 24 jam.  
95. P2 : Jam satu waktu kejadian.  
96. CSO : [Mengetik] Ibu ada nomer HP?  
97. P2 : Ada punya anak saya [memanggil anaknya dan meminta nomor hp]  
98. P2 : Nomer HP.  
99. P3 : [Mengeluarkan HP dari tas]  
100. CSO : Berapa nomer hpnya mas?  
101. P3 : [Menyerahkan HP]  
102. CSO : Permisi mas ya. [CSO meng-entry nomor telepon]  
103. CSO : Makasih mas ya. [menyodorkan]  
104. P3 : Ya. [pergi kembali ke ruang tunggu]  
105. CSO : Baru kerja setelah hari raya ya, Buk, ya?  
106. P2 : Iya.  
107. CSO : Langsung penempatan di situ?  
108. P2 : Iya.  
109. CSO : [mengetik] kecelakaannya kan malem, itu mau ijin beli makanan?  
110. P2 : Iya.  
111. CSO : Ada yang jual makanan malem-malem?  
112. P2 : Ada.  
113. CSO : Di depan tokonya?  
114. P2 : Iya, sampek semalam katanya.  
115. CSO : Oh. ijinnya ke siapa, Buk?  
116. P2 : Ke atasannya.

117. CSO : Di kantornya? Di toko Indomarco itu?  
118. P2 : Iya  
119. CSO : Ibuk katanya siapa?  
120. P2 : Ya kata atasannya.  
121. CSO : Kecelakaannya pas nyebrang atau kesrempet atau gimana?  
122. P2 : Ya kesrempet mungkin sama truk.  
123. CSO : [mengetik] kurang lebih jam berapa?  
124. P2 : Jam 1.  
125. CSO : Dibawa ke rumah sakit apa puskesmas apa gimana?  
126. P2 : Rumah sakit.  
127. CSO : Rumah sakit mana?  
128. P2 : Rumah Sakit Umum.  
129. CSO : Rumah sakit apa namanya, Buk?  
130. P2 : Ya Rumah Sakit Umum gitu. Nggak tau namanya, hehe.  
131. P1 : Saya juga lupa namanya.  
132. CSO : Yang bawa ke rumah sakit siapa? Temennya apa warga?  
133. P2 : Ya temen.  
134. CSO : Temennya langsung?  
135. P2 : Iya, semua.  
136. CSO : Truknya kabur, Buk?  
137. P2 : Iya.  
138. CSO : Kabur truknya?  
139. P2 : Iya.  
140. CSO : [Mengetik]  
141. P1 : Belum disurvei di lokasi, Mas?  
142. CSO : Belum.  
143. P1 : Belum ya.  
144. CSO : Belum. Perusahaan masih nunggu Disnaker ini.  
145. P1 : Ya.  
146. CSO : Nunggu pak sofyon  
147. P1 : Ya  
148. CSO : Sempat masuk koran atau IWJ?  
149. P1 : Kalo masuk ya di daerah Probolinggo sana, Mas.  
150. CSO : Oh ya.  
151. P1 : Ini fotonya. [menyodorkan HP]  
152. CSO : Oh iya. [Melihat foto kemudian menyodorkan kembali ke P1]  
153. CSO : 29 Januari ya, Buk?  
154. P2 : Iya.  
155. CSO : Ibuk langsung dikabari?  
156. P2 : Iya.  
157. CSO : Siapa yang ngabari?  
158. P2 : Temannya, Nak.  
159. CSO : Teman dari Indomaret?  
160. P2 : Iya. Kakaknya yang terima.

Sebelum masuk ke segmen materi rekonfirmasi informasi. Sembari menyiapkan berkas-berkas, CSO membuka percakapan dengan bertanya mengenai kedatangan peserta 2 ke kantor BPJS Ketenagakerjaan agar komunikasi tetap berlanjut (baris ke-77). Tuturan CSO ditanggapi oleh peserta 2 bahwa peserta 2 datang ke kantor bersama dengan anaknya (baris ke-78). Pertanyaan tersebut disampaikan berdasarkan kondisi peserta 2 yang tidak memungkinkan untuk datang sendiri ke kantor. Ketika menyiapkan berkas, CSO menemukan formulir 4 belum ada cap jempol peserta 2. Kemudian, CSO meminta peserta 2 untuk melakukan cap jempol dengan menyodorkan formulir 4 sekaligus tatakan stempel kepada peserta 2 (baris ke-79). Di baris ini CSO melakukan fungsi direktif pada tuturannya. Sesuai permintaan CSO, peserta 2 melakukan gerakan (*move*) menstempel menggunakan jempol tangan pada formulir 4 tersebut (baris ke-80).

Setelah selesai, CSO mulai melakukan rekonfirmasi informasi yang diperoleh pada segmen materi interogasi awal untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan jelas. Hal ini dikarenakan informasi yang didapat pada segmen materi interogasi sebelumnya hanya pokok-pokoknya saja, sedangkan untuk membuat lembar hasil kunjungan kerja informasi yang dimasukkan harus lebih rinci dan jelas. Kemampuan interaksi (*interaction skills*) dan pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) yang dimiliki CSO menduduki peranan yang cukup penting untuk membongkar seluruh informasi kasus yang dilaporkan. Segmen materi ini berlangsung dari baris ke-81 sampai baris ke-160. Di tengah-tengah interogasi, CSO menyisipkan topik percakapan yang lain, yaitu meminta nomor telepon peserta 2 untuk mengisi salah satu bagian di lembar laporan kerja. Namun, ternyata peserta 2 tidak memiliki nomor telepon, sehingga peserta 2 memberitahu bahwa anaknya (P3) yang mempunyai nomor telepon (baris ke-97). Dengan demikian, peserta 2 memanggil peserta 3 untuk menyerahkan nomor telepon (baris ke-98 hingga baris ke-104). Kemudian, baris ke-105 CSO melanjutkan rekonfirmasi informasi tentang tenaga kerja yang baru bekerja setelah hari raya. Baris ke-106 peserta membenarkan tuturan CSO tersebut. baris ke-107 CSO juga melakukan rekonfirmasi terkait peserta yang langsung

ditempatkan di tempat bekerjanya saat itu, dan dibenarkan oleh peserta 2 pada baris ke-108. Baris selanjutnya hingga baris ke-140 CSO rekonfirmasi mengenai kronologis kecelakaan yang terjadi pada tenaga kerja dan tindak lanjut yang dilakukan setelah kecelakaan, hingga tenaga kerja dinyatakan meninggal.

Kemudian, di baris ke-141 hingga baris ke-147 peserta 1 mengalihkan topik interogasi dengan menanyakan tentang survei kasus di lapangan. Pada kasus kecelakaan meninggal dunia, terdapat proses survei kasus di TKP (Tempat Kejadian Perkara) untuk memastikan bahwa kasus kecelakaan yang dilaporkan benar-benar terjadi. Lalu, baris ke-148 hingga baris ke-152 CSO mencoba mencari bukti kasus yang dilaporkan kepada peserta 1. Baris ke-153 sampai dengan baris ke-160 pertukaran verbal (*verbal exchange*) berisi tentang rekonfirmasi terkait tanggal kejadian dan bertanya mengenai bagaimana peserta 2 memperoleh kabar bahwa tenaga kerja pada saat itu mengalami kecelakaan.

Pada segmen ini, intensitas komunikasi dilakukan secara tinggi. Masing-masing mitra tutur lebih mempertimbangkan kelengkapan dan keabsahan informasi dibandingkan dengan efisiensi urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) ataupun isi pesan (*content message*). Ketika sejumlah informasi didapat, CSO melakukan jeda dengan gerakan (*move*) mengetik sejumlah informasi tersebut. Selanjutnya, segmen materi bergeser pada kesepakatan akhir dan penutup, seperti dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data B.2)

[CSO mengetik kemudian menata berkas]

161. CSO : Ada materai 6000?

162. P2 : Nggak punya.

163. CSO : Masnya nggak ada?

164. P1 : Nggak. Butuh berapa mas?

165. CSO : Satu. Di Mbak *security* ada.

166. P1 : Oh di situ ada

167. CSO : Iya ada, satu aja.

168. P1 : [Pergi membeli materai]

[beberapa saat kemudian P1 kembali]

169. CSO : Sudah mas?

170. P1 : Ini. [menyodorkan]

171. CSO : Nama rumah sakitnya Dokter Muhammad Saleh Buk?

172. P2 : Iya itu.  
 173. CSO : Jempol di sini Buk.[menyodorkan surat ahli waris]  
 174. P2 : [Melakukan cap jempol]  
 175. CSO : Jempol lagi [menyodorkan surat laporan]  
 176. P2 : [Melakukan cap jempol]  
 177. CSO : Saya kembalikan Buk ya [menyodorkan berkas asli]  
 178. P2 : Ya.  
 179. CSO : Tadi itu anaknya Buk ya?  
 180. P2 : Iya.  
 181. CSO : Ini tanda terimanya ya. [menyodorkan]  
 182. P2 : Iya  
 183. CSO : Nanti untuk santunannya ditelfon, nunggu keputusan dari Pak Sofyan dulu.  
 184. P1 : Ya  
 185. CSO : Untuk saldonya kurang lebih 900-an, tapi untuk santunannya berapa nanti ibuk saya telfon ya?  
 186. P2 : [Mengangguk]  
 187. CSO : Semua sudah diproses nanti saya telfon.  
 188. P1 : Kurang lebih berapa bulan mas?  
 189. CSO : Yang jelas tidak sampai satu bulan mas, mudah-mudahan.  
 190. P1 : Oh, iya. Sampun mas ya?  
 191. CSO : Sampun. Monggo, Buk. Terima kasih. ‘Sudah. Silakan, Buk. Terima kasih’  
 192. P1 : Makasih, Mas.  
 193. CS : Ya, sama-sama.

CSO mengetik informasi-informasi yang didapat. Setelah selesai, CSO kembali menata berkas persyaratan. CSO menemukan surat permintaan santunan berkala belum ada materainya, padahal seharusnya ahli waris bertanda tangan di atas materai pada surat tersebut. Dengan demikian, CSO meminta materai kepada peserta 2 (baris ke-161). Pada baris ke-162 peserta 2 merespons bahwa peserta 2 tidak memiliki materai. Lalu, CSO beralih bertanya kepada peserta 1 (baris ke-163). Namun, peserta 1 juga tidak memiliki materai (baris ke-164). Di baris yang sama, peserta 1 menanyakan jumlah materai yang dibutuhkan. Kemudian, pada baris ke-165 CSO memberitahu bahwa hanya butuh satu materai saja, dan memberitahu bahwa di *security* bagian dalam menyediakan materai untuk mempermudah peserta yang lupa tidak membawa materai. Peserta mengulangi tuturan CSO karena ragu dengan tuturan yang diberikan CSO (baris ke-166). Baris ke-167 CSO membenarkan pertanyaan peserta 1 sekaligus mengingatkan peserta 1 bahwa hanya membutuhkan satu materai saja. Kemudian, peserta 1

melakukan gerakan (*move*) berdiri dan pergi menuju ke *security* bagian dalam untuk membeli materai (baris ke-168). Pada segmen ini CSO melakukan tindak ilokusi yang lebih bersifat direktif terhadap peserta.

Beberapa saat kemudian, peserta 1 datang dan menyerahkan materai kepada CSO (baris ke-169 dan baris ke-170). Selanjutnya, CSO merekonfirmasi sekaligus mengingatkan peserta 2 terkait nama rumah sakit yang menjadi tujuan setelah tenaga kerja kecelakaan (baris ke-171), karena pada tahap interogasi peserta lupa nama rumah sakit tersebut. CSO mengetahui nama rumah sakit tersebut melalui beberapa berkas persyaratan yang dilampirkan. Pada baris ke-172 peserta 2 menanggapi dengan membenarkan tuturan CSO.

Pada segmen kesepakatan akhir, CSO melakukan gerakan (*move*) menyodorkan lembar permintaan santunan berkala dan laporan hasil kunjungan kerja kepada peserta 2 dan meminta peserta 2 untuk melakukan cap jempol (baris ke-173 dan baris ke-176). Di sini CSO cenderung melakukan fungsi direktif kepada peserta. Selanjutnya, CSO mengambil kembali berkas tersebut dan mengembalikan berkas asli kepada peserta 2 dengan melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas tersebut kepada peserta 2 (baris ke-177). Lalu, peserta 2 menerima berkas tersebut (baris ke-178). Pada baris ke-179, sembari menyiapkan lembar tanda terima, CSO kembali membangun percakapan dengan merekonfirmasi bahwa yang datang bersama peserta 2 tadi ialah anak peserta 2. Lalu, peserta 2 membenarkan pertanyaan CSO (baris ke-180).

Setelah lembar tanda terima siap, baris ke-181 CSO melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas tanda terima kepada peserta 2. Kemudian, pada baris ke-182 peserta menerima berkas tersebut. Baris ke-183 CSO memberikan penjelasan bahwa mengenai informasi besaran santunan yang akan diterima ahli waris, CSO akan mengabari melalui telepon. Penetapan besaran manfaat akan dilakukan ketika survei lapangan sudah dilakukan untuk mengetahui fakta-fakta sebenarnya, sehingga mengetahui kebenaran dari kasus kecelakaan meninggal dunia yang dilaporkan. Untuk melakukan survei lapangan, pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember masih menunggu dari pihak Disnaker. Pada baris ke-184 peserta 2 menerima penjelasan yang diberikan CSO tersebut. Selanjutnya,

CSO memberitahu jumlah tabungan tenaga kerja (baris ke-185). Di baris yang sama, CSO mengingatkan kembali bahwa untuk besaran santunan akan diberitahu melalui telepon. Lalu, peserta 2 memberi tanggapan berupa gerakan (*move*) menganggukkan kepala yang mengartikan bahwa peserta 2 telah paham atas tuturan CSO (baris ke-186). Agar peserta 2 tidak khawatir akan hal tersebut, CSO menambahi bahwa ketika semua sudah selesai diproses, CSO akan segera menelepon peserta 2 baris ke-187).

Baris ke-188 peserta 1 menyangka bahwa akan membutuhkan waktu berbulan-bulan untuk menunggu prosesnya, sehingga peserta 1 menanyakan estimasi waktu. Lalu, CSO menegaskan bahwa tidak sampai satu bulan prosesnya akan selesai (baris ke-189). Pada baris ke-190 peserta 1 menanggapi tuturan CSO dan menanyakan proses pengajuan klaim sudah selesai atau belum. CSO menjawab bahwa proses pengajuan klaim telah selesai (baris ke-191). Di baris ini dan baris ke-193 terjadi komunikasi fatik (*phatic communication*) oleh CSO dan peserta. CSO juga melakukan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan. Berdasarkan urutan tindak komunikatif pada pelayanan pengajuan JKK meninggal dunia, dapat dibentuk bagan seperti berikut.

**Bagan B.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Klaim JKK Meninggal Dunia**



Terdapat lima segmen materi pada urutan tindak (*act sequence*) komunikatif analisis data di atas. Pertama diawali dengan *greeting* pembuka oleh CSO. Sebelum melanjutkan proses pelayanan, CSO terlebih dahulu mengidentifikasi ahli waris dari tenaga kerja yang telah meninggal. Setelah ahli waris telah jelas, maka CSO melanjutkan proses pelayanan dengan bergeser pada segmen materi pemeriksaan berkas. Pada pelayanan ini, segmen materi pemeriksaan berkas persyaratan dilakukan bersama-sama dengan segmen interogasi awal. Hal ini dilakukan sebagai upaya agar peserta tidak merasa bosan menunggu CSO memeriksa berkas yang membutuhkan waktu yang lama, karena banyaknya berkas persyaratan. Selain itu, juga untuk menggali informasi-informasi dasar yang berkaitan dengan kasus yang dilaporkan. Dengan demikian, selama CSO memeriksa berkas, komunikasi antara CSO dan peserta tetap berjalan.

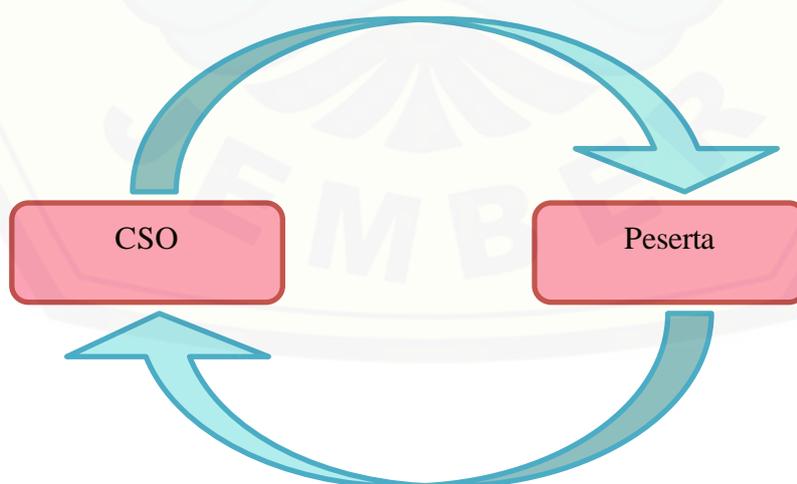
Berikutnya, segmen materi bergeser pada segmen pengambilan foto yang berlangsung secara cepat. Lalu, segmen materi berlanjut dengan rekonfirmasi informasi yang telah didapat pada segmen materi interogasi awal. Informasi yang diperoleh pada segmen materi interogasi awal hanya pokok-pokoknya saja, CSO belum bertanya secara mendalam tentang kasus yang diajukan. Segmen materi rekonfirmasi informasi dilakukan untuk mendapat informasi yang lebih rinci dan lengkap. Pada segmen ini, CSO mulai melakukan *entry* data berupa informasi-informasi yang didapat untuk pembuatan lembar laporan hasil kunjungan kerja. Berikutnya, segmen materi bergeser pada kesepakatan akhir dan penutup. Segmen kesepakatan akhir berupa penandatanganan berkas-berkas oleh peserta 2 dan pemberian informasi terkait pengajuan klaim yang telah dilakukan. Percakapan ditutup dengan fungsi fatik oleh CSO dan peserta 1. Tidak lupa, CSO selalu melakukan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

Masing-masing mitra tutur secara konsisten menggunakan pemilihan bahasa yang mudah dipahami. Beberapa kali juga muncul serpihan bahasa Jawa selama proses interaksi. Peserta dalam menyampaikan setiap informasi menggunakan bahasa yang lugas dan sederhana. Begitu pun dengan CSO dalam mengajukan pertanyaan kepada peserta. Hal ini bertujuan untuk memperlancar proses pelayanan.

Selama proses pelayanan, interaksi komunikatif tidak hanya terjadi antara CSO dan peserta saja, tetapi interaksi komunikatif berlangsung antarpeserta. CSO berperan sebagai pusat komunikasi yang memberikan inisiatif pertanyaan kepada para peserta. Meskipun interaksi komunikatif lebih sering terjadi antara CSO dan peserta 2 sebagai ahli waris, antara CSO dan peserta 1 dan peserta 3 juga beberapa kali berlangsung. Pertukaran verbal (*verbal echange*) tersebut untuk mendapatkan informasi tambahan yang belum atau tidak diperoleh dari peserta 2. Kemudian, terjadi juga interaksi antarpeserta saat pelayanan berlangsung. Peristiwa komunikatif yang semacam ini dapat dikategorikan sebagai komunikasi yang bersifat transaksional atau multiarah.

Berdasarkan pemaparan dua analisis data di atas, pertukaran verbal yang dibangun menunjukkan adanya berbagai sifat interaksi komunikatif yang ditentukan oleh segmen materi. Artinya, di satu segmen materi, interaksi komunikatif lebih bersifat efisien yang berlangsung secara teratur dan cepat. Di segmen lain, interaksi komunikatif dapat berlangsung dengan tingkat komunikasi yang tinggi untuk memperoleh informasi yang jelas dan lengkap. Dua data tersebut membentuk dua pola komunikasi yang berbeda. Pada pelayanan pelaporan kecelakaan kerja, pola komunikasi yang terbentuk bersifat dialogis atau dua arah, CSO dan peserta saling berkomunikasi secara terbuka. Pada pelayanan pengajuan klaim JKK meninggal dunia terbentuk pola komunikasi yang bersifat transaksional atau multiarah. Selain terjadi interaksi antara CSO dan peserta, terdapat beberapa kali interaksi yang terjadi antarpeserta yang berjumlah lebih dari satu orang, sehingga terbentuk pola komunikasi transaksional atau multiarah. Pola komunikasi yang terbentuk berfungsi untuk menciptakan pelayanan yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan tujuan (*purpose*). Agar lebih jelas, dapat dilihat bagan berikut ini.

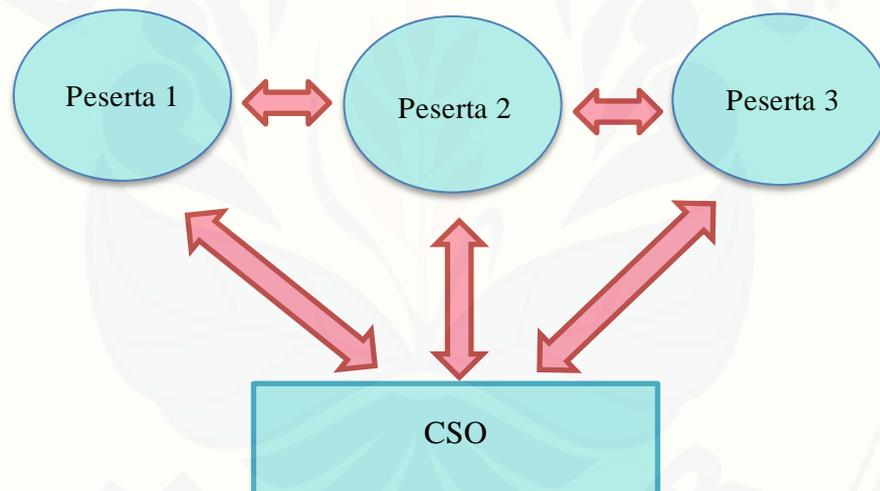
### **Bagan B.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Laporan Kecelakaan Kerja**



Berdasarkan analisis transkrip data di atas, pola komunikasi yang dibangun bersifat dialogis, yakni masing-masing mitra tutur dapat berkomunikasi

secara terbuka. CSO mengajukan berbagai pertanyaan kepada peserta untuk memperoleh informasi terkait kasus kecelakaan kerja yang dilaporkan dan kelengkapan berkas persyaratan, sehingga percakapan masih didominasi oleh CSO. Dominasi tersebut menunjukkan jika komunikasi bersifat direktif, yang dapat dilihat dari awal percakapan hingga proses laporan selesai. Komunikasi juga bersifat ekspresif, yang dapat dilihat dari *greeting* pembuka dan penutup. Kemudian, masing-masing mitra tutur tetap mempertimbangkan efisiensi waktu dengan menggunakan pilihan bahasa yang lugas dan sederhana, namun tetap bertumpu pada kelengkapan dan keabsahan berkas dan informasi.

**Bagan B.4 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKK Meninggal Dunia**



Bagan B.3 menggambarkan pola komunikasi pada pelayanan pengajuan klaim JKK terjadi secara transaksional atau multiarah, antara CSO dan para peserta berinteraksi secara bergantian, dan antarpeserta yang beberapa kali melakukan interaksi antara satu dengan lainnya. Dalam pelayanan ini interaksi komunikatif bersifat direktif, karena CSO masih menjadi pihak yang dominan dalam percakapan untuk menggali informasi yang lengkap, jelas, dan akurat. Selain itu, interaksi komunikatif bersifat ekspresif, yang dapat dilihat dari *greeting* pembuka dan penutup dan ungkapan rasa empati kepada peserta oleh CSO. Pada

beberapa segmen materi mitra tutur mempertimbangkan efisiensi waktu dengan penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana agar mudah dipahami. Sebaliknya, segmen materi lebih mempertimbangkan kelengkapan dan keabsahan berkas persyaratan dan informasi.

Pada proses pelayanan, CSO berusaha menciptakan suasana yang bersahabat dan tidak kaku, sehingga peserta lebih nyaman dalam menyampaikan informasi-informasi dan pelayanan berjalan lancar. Selain itu, Pada setiap pelayanan yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, CSO selalu memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada peserta sebagai upaya penyamaan persepsi terkait pelayanan yang dilakukan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan hubungan dengan peserta terjalin dengan baik. Kemudian, CSO selalu memberi solusi-solusi terhadap masalah yang terjadi selama pelayanan.

#### **4.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan**

##### **Klaim JKM**

Manfaat yang diterima ahli waris dari tenaga kerja yang telah meninggal, antara lain santunan kematian, biaya pemakaman, santunan berkala yang diberikan sekaligus, serta biaya pendidikan satu anak untuk peserta yang masa iurannya paling singkat lima tahun. Persyaratan yang harus dilengkapi, yaitu formulir 5, kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, *foto copy* KTP tenaga kerja, ahli waris, buku nikah yang sudah dilegalisir, dan KK, surat keterangan ahli waris dari desa asli mengetahui sampai dengan kecamatan, surat referensi kerja, surat keterangan kematian dari desa dan rumah sakit (jika meninggal di rumah sakit), serta *foto copy* buku rekening ahli waris. Bagi tenaga kerja yang masih lajang melampirkan surat keterangan dari desa bahwa tenaga kerja belum pernah menikah dan *foto copy* akte kelahiran. Jika ahli waris lebih dari satu, melampirkan surat kuasa dari para ahli waris yang ada. Semua berkas persyaratan yang berupa *foto copy* diharuskan untuk melampirkan berkas asli. Klaim JKM dilakukan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan. Peserta yang memasuki kantor

disambut oleh *security* bagian dalam, dan ditanya keperluan peserta. Setelah mengetahui keperluan peserta, *security* mempersilakan peserta duduk di ruang tunggu untuk diambilkan nomor antriannya. Kemudian, peserta menunggu hingga nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil.

## Data C.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 20 Maret 2019 pukul 10.55 WIB antara CSO, ahli waris (P1), dan salah satu anggota keluarganya (P2) yang melakukan pengajuan klaim JKM. Hari sebelumnya peserta pernah datang tetapi berkas persyaratan masih belum lengkap sehingga proses untuk klaim JKM tidak bisa dilanjutkan. Setelah nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C enam. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.
2. P1&P2: [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa saya bantu?
4. P1 : Klaim kematian. [menyodorkan berkas]
5. CSO : Oh. Ahli warisnya siapa ini?
6. P1 : Saya
7. CSO : Istrinya?
8. P1 : Iya.
9. CSO : Bapak dengan siapanya?
10. P2 : Saya adiknya.
11. CSO : Adiknya Ibuk atau adiknya almarhum?
12. P2 : Almarhum.

Layanan dibuka oleh CSO dengan pemanggilan nomor antrian, kemudian sikap dan salam PRIMA yang wajib dilakukan sebagai *greeting* pembuka (baris ke-1) dalam setiap layanan di BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian, peserta 1 dan peserta 2 duduk setelah CSO melakukan tindak ilokusi yang bersifat ekspresif dan direktif pada *greeting* pembuka. Baris ke-3 CSO mengidentifikasi keperluan peserta dengan mengajukan pertanyaan mengenai maksud kedatangan peserta, dan dijawab oleh peserta 1 sembari melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas persyaratan yang dibawa (baris ke-4). Karena pada layanan ini yang dibutuhkan ialah ahli waris tenaga kerja dan peserta yang datang lebih dari satu orang, jadi

secara spontan CSO bertanya yang mana yang menjadi ahli waris (baris ke-5). Pada baris ke-6 peserta 1 menjawab bahwa dirinya ialah ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal. Pembahasan mengenai ahli waris dan hubungan para peserta yang datang dengan tenaga kerja terjadi hingga baris ke-12 yang diakhiri dengan jawaban peserta 2 atas pertanyaan CSO tentang kejelasan hubungan peserta 2 dengan tenaga kerja. Selanjutnya, segmen materi bergeser pada pemeriksaan berkas persyaratan, berikut analisis datanya.

(lanjutan data C.1)

[CSO memeriksa berkas]

13. CSO : Sudah pernah ke sini ya?

14. P1 : Sudah. Tapi kemaren masih ada berkas yang kurang.

15. CSO : KTP-nya Bapak yang asli?

16. P2 : Saya cari sebentar. [mencari KTP di dalam tas]

17. P2 : Ini [menyodorkan KTP]

18. CSO : *Foto copy* KTP-nya sudah dilengkapi?

19. P2 : Sudah, Mas.

20. CSO : Di mana?

21. P2 : Di sini, Mas. [menunjuk berkas]

22. CSO : Oh, iya. untuk surat keterangan meninggal dari rumah sakit ada, Pak?

23. P2 : Ada, Mas.

24. CSO : Di mana, Pak?

25. P2 : Sebentar saya cari [P2 mencari surat keterangan di dalam tas]

26. P2 : Kok ndak ada? 'kok tidak ada?'

27. P1 : Ada di tas.

28. P2 : Ndak ada ini. 'tidak ada ini.'

[P1 mencari surat di tas]

[Setelah beberapa saat]

29. P1 : Ini mas.

Segmentasi percakapan bergeser pada kelengkapan berkas peserta untuk mengajukan klaim JKM. Pada segmen ini, diperlukan pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) yang dimiliki CSO terkait berkas persyaratan dalam pengajuan klaim JKM untuk memperlancar pelayanan. CSO memeriksa berkas persyaratan dan menemukan *ceck list* perlengkapan persyaratan pengajuan klaim JKM. Artinya, sebelumnya peserta telah datang ke kantor, tetapi ada berkas persyaratan yang belum lengkap. Pada baris ke-13 CSO melakukan rekonfirmasi

terkait hal tersebut kepada peserta, dan dibenarkan oleh peserta 1 pada baris ke-14. Kemudian, CSO kembali memeriksa berkas persyaratan dan memeriksa berkas yang sebelumnya belum ada. Topik mengenai kelengkapan berkas persyaratan terjadi hingga baris ke-29. Pemeriksaan berkas oleh CSO tetap dilakukan meskipun peserta sebelumnya pernah datang dan terdapat *ceck list* kelengkapan persyaratan, karena proses pengajuan klaim akan dapat diteruskan jika semua berkas persyaratan benar-benar lengkap.

Ketika berkas sudah dinyatakan lengkap, segmen materi percakapan bergeser pada interogasi kasus untuk pembuatan laporan hasil kunjungan kerja. Pembuatan laporan hasil kunjungan kerja merupakan salah satu prosedur yang harus dilakukan CSO ketika melayani pengajuan klaim JKM, sebagaimana dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data C.1)

30. CSO : Iya. Nomor hapenya yang bisa dihubungi.
31. P1 : 082-143-260-072
32. CSO : Mohon maaf sebelumnya, ini saya tanya tentang Almarhum ya untuk membuat laporan. Almarhum meninggalnya kenapa?
33. P1 : Sakit jantung.
34. CSO : Jantung. Pak Hadi Purnomo kerjanya sebagai apa?
35. P1 : Marketing.
36. CSO : Di mana?
37. P1 : Di Bukopin.
38. CSO : [Mengetik] udah berapa lama?
39. P1 : Sekitar tiga atau empat tahun.
40. CSO : Hari kerjanya?
41. P1 : Setiap hari.
42. CSO : Sampai minggu?
43. P1 : Kalau sabtu minggu itu di luar kerja. dia cari nasabah.
44. CSO : Oh. Jam berapa, Buk, biasanya berangkat dari rumah?
45. P1 : Sekitar jam delapan.
46. CSO : Sampai jam?
47. P1 : Empat.
48. CSO : Sore?
49. P1 : Iya.
50. CSO : Untuk daftar BPJS-nya sejak masuk sudah langsung didaftarkan? Ini 2012 malah ini.
51. P2 : Itu beda.
52. CSO : Oh beda, bukan di Bukopin ya?

53. P1 : Bukan.
54. CSO : Di Bukopin baru 2017 didaftarannya?
55. P1 : Iya.
56. CSO : Meninggalnya itu pas kerja atau gimana? Atau pas tidur?
57. P1 : Pas hari Sabtu. Pas hari libur. Cuma suami saya sempet pamit pagi itu mau ke berkunjung ke rumahnya nasabah, trus sama saya nggak boleh soalnya sudah sakit. Trus habis itu terus sakit. Minggunya sudah nggak ada.
58. CSO : Jam berapa itu meninggalnya?
59. P1 : Setengah sepuluh pagi.
60. CSO : Sabtu itu mau pergi nggak jadi?
61. P1 : Nggak jadi.
62. CSO : Oh. [mengetik] berarti seharian itu Cuma istirahat di rumah aja?
63. P1 : Iya.
64. CSO : Sebelumnya memang punya riwayat sakit jantung atau sakit yang lainnya?
65. P1 : Enggak punya.
66. CSO : Tiba-tiba?
67. P1 : Tiba-tiba.
68. CSO : Jadi sebelumnya nggak pernah sakit nggak pernah opname?
69. P1 : [Mengangguk]
70. CSO : Malamnya? Malamnya sesek?
71. P1 : Iya. Habis maghrib saya bawa ke Puskesmas Tanggul.
72. CSO : Oh dibawa ke Puskesmas ya.
73. P1 : Iya. Cuma pakek oksigen aja sama diuap.
74. CSO : [Mengetik] trus langsung pulang malam itu juga?
75. P1 : Belum. Setelah itu, kan saya sejam di situ, setelah sejam, saya bawa ke Jatiroto.
76. CSO : Rumah Sakit Jatiroto?
77. P1 : Iya.
78. CSO : Memang diminta sama puskesmasnya atau insiatif Ibu sendiri?
79. P1 : Inisiatif sendiri, soalnya saya lihat keadaan suami saya kan kayak gitu.
80. CSO : Sama Puskesmasnya sebenarnya nggak boleh pulang?
81. P1 : Nggak boleh. Kan cuma di UGD itu, jadi saya minta ke Jatiroto.
82. CSO : Pakai ambulan proses rujuknya?
83. P1 : Iya.
84. CSO : [Mengetik] di Jatiroto di penanganan apa?
85. P1 : Dicek jantung, dirongsen juga paru-parunya.
86. CSO : Trus kata dokternya?
87. P1 : Ya memang sakit jantung. Tapi keadaannya masih baik, habis itu dimasukkan ke ruang pasien. Jam-jam itu masih sadar, cuma bapaknya koma mulai setengah empat pagi.

88. CSO : Trus dibawa ke Soebandi atau gimana?  
89. P1 : Iya. setengah delapan saya rujuk ke Soebandi. Nyampek sana setengah sepuluh bapaknya sudah nggak ada.  
90. CSO : Yang minta rujuk itu Jatiroto atau Ibu inisiatif juga?  
91. P1 : Saya inisiatif sendiri.  
92. CSO : Padahal pihak Jatiroto nggak minta untuk dibawa ke Soebandi?  
93. P1 : Pihak rumah sakit sudah ngasih tahu kalau mau dirujuk, ya buat kebaikan suami saya, saya mau dan saya tanya, maaf ya, apa nuntut gitu, soalnya suami saya kondisinya sudah kritis.  
94. CSO : Kalo Jatiroto sudah nggak bisa nangani ya?  
95. P1 : Sudah nggak bisa.  
96. CSO : Memang sudah harus rujuk ya?  
97. P1 : Iya. nyampek sana jam setengah sepuluh.  
98. CSO : Kok lama?  
99. P1 : Soalnya kan ada kegiatan itu, jadi saya muter.  
100. CSO : Kegiatan apa?  
101. P1 : Kegiatan minggu itu, di alun-alun.  
102. CSO : Oh CFD itu ya?  
103. P1 : Iya.  
104. CSO : [Mengetik] masuk UGD, trus belum sempet masuk ICU berarti?  
105. P1 : ICU sempet, bentar. Nggak ada lima menit dipemacu jantung udah nggak ada.  
106. CSO : [Mengetik] berarti meninggalnya jam setengah sepuluh itu ya?  
107. P1 : Iya. [peserta menangis]  
108. CSO : Permisi, tisu, Buk. [menyodorkan tisu]  
[Setelah beberapa saat]  
109. CSO : Langsung dibawa pulang saat itu juga?  
110. P1 : [Mengangguk]  
111. CSO : Mohon maaf ya, Buk ya.  
112. P1 : [Mengangguk]  
113. CSO : Dari pernikahannya sudah dikaruniai anak, Pak? [karena Ibu terus menangis akhirnya CS bertanya kepada adiknya]  
114. P2 : Belum.

Pada segmen materi interogasi kasus diawali dengan menanyakan nomor telepon peserta yang dapat dihubungi untuk mengisi salah satu bagian dalam laporan tersebut (baris ke-30 hingga baris ke-31). Pada urutan interaksi komunikatif ini, kemampuan interaksi (*interaction skills*) dan pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) yang dimiliki CSO memiliki peranan yang cukup penting. Hal ini untuk membongkar seluruh informasi mengenai tenaga

kerja yang berkaitan dengan pekerjaan dan kronologis kejadian sebelum meninggal hingga meninggal. Baris ke-32 CSO mengajukan pertanyaan terkait penyebab tenaga kerja meninggal. Agar tidak terjadi kesalahpahaman antara CSO dan peserta atas interogasi yang akan dilakukan, sebelum memulai interogasi, CSO memberitahu tujuan dari interogasi yang akan dilakukan, yaitu untuk membuat laporan hasil kunjungan kerja. Dengan demikian, peserta akan lebih terbuka dan informasi yang disampaikan lengkap dan valid. Laporan hasil kunjungan kerja digunakan sebagai bukti bahwa peserta atau ahli waris telah mengajukan klaim JKM dan menjadi acuan ketika melakukan survei lapangan.

Pada baris ke-34 hingga baris ke-49, topik yang dibahas ialah informasi pekerjaan tenaga kerja, seperti posisi pekerjaan, tempat bekerja, lama kerja, dan waktu kerja. Pada baris selanjutnya hingga baris ke-55 CSO beralih bertanya mengenai kepesertaan tenaga kerja di BPJS Ketenagakerjaan. Pertanyaan tersebut muncul karena pernyataan peserta 1 pada baris ke-39 bahwa tenaga kerja telah bekerja selama tiga sampai empat tahun, namun lama kepesertaan tenaga kerja masih 2 tahun terlihat pada data kepesertaan tenaga kerja di komputer. Berikutnya, baris ke-56 hingga baris ke-110 pertukaran verbal (*verbal exchange*) membahas mengenai kronologis kejadian ketika tenaga kerja sakit hingga meninggal dunia. Namun, pada baris ke-107 peserta 1 menangis. Sebagai rasa kepedulian terhadap peserta 1, pada baris berikutnya CSO memberikan tisu kepada peserta 1 dan menunggu beberapa saat hingga keadaan peserta 1 kembali tenang. Setelah peserta 1 terlihat tenang, CSO melanjutkan pertanyaan dengan menebak tindak lanjut yang dilakukan ketika tenaga kerja sudah meninggal dunia (baris ke-109). Pada baris ke-110 peserta 1 membenarkan tuturan CSO dengan gerakan (*move*) mengangguk. Di baris yang sama, peserta 1 kembali menangis. Pada baris ke-111 CSO melakukan tindak ilokusi, yaitu permintaan maaf kepada peserta 1 atas pertanyaan-pertanyaan CSO yang membuat peserta 1 menangis karena mengingat kembali kronologis tenaga kerja meninggal. Berikutnya, melihat kondisi peserta 1 yang sudah tidak memungkinkan untuk ditanya kembali, CSO memiliki inisiatif lain, yaitu beralih bertanya kepada peserta 2 yang memiliki kemungkinan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan, yaitu tentang anak dari

tenaga kerja dengan peserta 1 (baris ke-113). Pertanyaan ini digunakan sebagai penentu pemerolehan beasiswa untuk satu anak dari tenaga kerja yang meninggal. Pada baris ke-114 peserta 2 menjawab dengan nada sedikit pelan bahwa tenaga kerja dengan peserta 1 belum memiliki anak. Jawaban tersebut sekaligus menutup segmen materi percakapan interogasi kasus.

Selama pertukaran verbal (*verbal exchange*) berlangsung, tidak terjadi penyimpangan topik yang lebih bersifat sosial dan manusiawi. Antara CSO dan peserta 1 saling bertahan dalam pertukaran informasi. Peserta 1 secara lengkap menceritakan kejadian demi kejadian sesuai dengan pertanyaan CSO. Kemudian, ketika beberapa informasi telah terkumpul, CSO melakukan jeda dengan melakukan gerakan (*move*) mengetik informasi tersebut. Namun, terlihat beberapa kali perubahan peranan antara CSO dan peserta. CSO beberapa kali berusaha merasakan yang dirasakan peserta berbentuk ungkapan empati. Setelah segmen materi interogasi selesai, segmen materi bergeser pada kesepakatan akhir dan penutup, seperti dapat dilihat pada data di bawah ini.

(lanjutan data C.1)

[CSO menyiapkan berkas]

115. CSO : Tanda tangan di sini, Buk ya. [menyodorkan berkas]

116. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]

117. CSO : Ini saldo yang di ICM, ada dua juta empat ratus sekian. [menyodorkan] Trus yang ini dari Trikarya ada tiga juta dua ratus.

118. P1 : [Mengangguk]

119. CSO : Saya ambil fotonya, ya, Buk, ya. Bisa lihat ke kamera. Sama bapaknya juga nggak (a)pa-(a)pa. Lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]

120. CSO : Terima kasih.

121. CSO : Tanda tangan di sini untuk penggabungan dua saldonya ya yang dua juta sama tiga juta tadi.

122. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]

123. CSO : Terima kasih. Ini perinciannya. [menyodorkan] ada total saldonya setelah digabungkan ada lima juta tujuh ratus sekian. Kemudian ada santunan kematian dari BPJS Ketenagakerjaan ada enam belas juta dua ratus, ada biaya pemakaman tiga juta, sama santunan berkala ada empat juta delapan ratus. Jadi totalnya ada dua puluh Sembilan juta tujuh ratus dua puluh dibayarkan sekaligus.

124. P1 : Iya.

125. CSO : Ini berkas aslinya saya kembalikan ya.  
 126. P1 : Ya  
 127. CSO : Minta tolong tanda tangan di sini, Buk.  
 128. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]  
 129. CSO : Bapak juga tanda tangan di sebelah sini.  
 130. P2 : [Membubuhkan tanda tangan]  
 131. CSO : Ini tanda terimanya. Kita proses yang dua puluh sembilam juta sekian tadi paling lama tujuh hari kerja, langsung ditransfer ke rekening tanpa potongan. Nanti kalo ada yang mengatasmakan administrasi atau BPJS atau dari perusahaan itu nggak ada. Kemudian Bapak ikut program Jaminan Pensiun, untuk kartunya ada nggak? Kartu BPJSnya?  
 132. P1 : Nggak ada.  
 133. CSO : Nggak papa. Nanti saya cetakkan. dan nanti untuk setiap bulan ada santunannya sebenar tiga ratus empat puluh satu ribu setiap bulan untuk ditransfer ke rekening Ibu juga. Nah, itu bisa berhenti, mohon maaf, Buk, meninggal atau Ibuk menikah lagi. Selama Ibu belum menikah lagi tetap dapat terus.  
 134. P1 : Iya.  
 135. CSO : Nanti ke sini lagi untuk laporan akhir Mei. Kartunya dibawa untuk akhir Mei ke sini. Membawa KK, *fotocopy* KTP, KTP Bapak, KTP Ibuk, Buku rekening. Itu dibawa asli dan *fotocopy*-nya. Untuk laporan setiap tiga bulan. Kalo nggak laporan, untuk bulan-bulan berikutnya nggak kami bayarkan.  
 136. P1 : Yang akhir bulan Mei ya?  
 137. CSO : Akhir bulan Mei untuk pembayaran bulan Juni. Jadi nanti ibu laporan itu untuk bulan Juni, Juli, Agustus.  
 138. P1 : Itu bayarnya perbulan atau dirapel?  
 139. CSO : Perbulan. Antara tanggal satu sampai tanggal empat.  
 140. P1 : Oh , iya.  
 141. CSO : Ini sudah selesai, ada yang perlu dibantu lagi? Atau ada yang ditanyakan?  
 142. P1 : Sudah, Mas. Terima kasih ya, Mas.  
 143. P2 : Makasih, Mas.  
 144. CSO : Iya sama-sama. Selamat siang.

CSO menetik seluruh informasi yang didapat dan mencetak laporan hasil kunjungan kerja yang baru saja selesai dibuat. Sembari menunggu laporan tersebut siap CSO mempersilakan peserta 1 sebagai ahli waris menandatangani surat pernyataan permintaan santunan berkala yang telah siap (baris ke-115). Setelah peserta 1 membubuhkan tanda tangan (baris ke-116), CSO menyerahkan

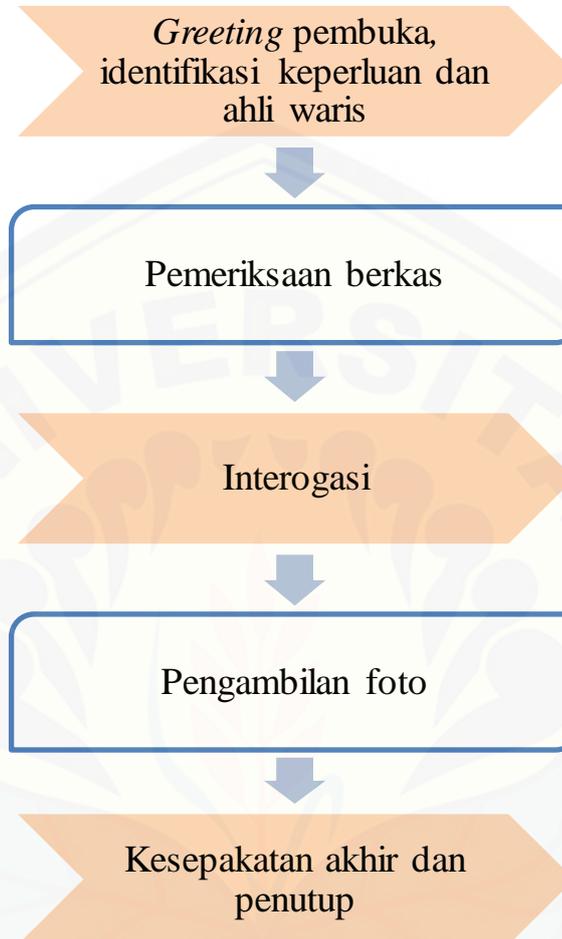
lembar rincian saldo JHT milik tenaga kerja. CSO menjelaskan sekaligus melakukan gerakan (*move*) jari tangan menunjuk jumlah tabungan tersebut untuk mempermudah pemahaman peserta (baris ke-117). Pada baris ke-118 peserta menanggapi dengan gerakan (*move*) menganggukkan kepala yang memiliki arti bahwa peserta telah paham dengan penjelasan yang diberikan CSO.

Dikarenakan CSO belum melakukan pengambilan foto peserta, pada baris ke-119 segmen materi bergeser pada pengambilan foto peserta. Setelah selesai, CSO kembali ke segmen materi kesepakatan akhir dengan mempersilakan kembali peserta 1 untuk menandatangani surat penggabungan saldo untuk menggabungkan saldo tenaga kerja dari dua perusahaan yang berbeda (baris ke-121). Setelah peserta 1 selesai membubuhkan tanda tangan (baris ke-122), baris ke-123 CSO melakukan fungsi fatik dengan mengucapkan terima kasih kepada peserta yang telah bersedia menandatangani surat tersebut. Di baris yang sama, CSO melakukan gerakan (*move*) menyodorkan rincian santunan yang diterima peserta 1 dengan menjelaskan setiap jumlah santunan sembari melakukan gerakan (*move*) jari tangan menunjuk bagian yang sedang dijelaskan untuk mempermudah pemahaman peserta. Pada baris ke-124 peserta 1 memberi respons singkat atas tuturan CSO. Kemudian, CSO melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas asli yang telah dilampirkan sebagai syarat pengajuan klaim JKM (baris ke-125). Baris ke-126 peserta menerima berkas tersebut. Lalu, CSO mempersilakan peserta 1 dan peserta 2 menandatangani surat hasil kunjungan kerja yang telah siap (baris ke-127 dan baris ke-130). Selanjutnya, CSO menyerahkan tanda terima yang menjadi bukti pengajuan klaim JKM telah diterima (baris ke-131). Pada baris yang sama, CSO menjelaskan estimasi waktu santunan yang diterima akan ditransfer ke rekening peserta 1 tanpa potongan biaya. CSO menegaskan bahwa tidak ada biaya administrasi meskipun nanti ada yang mengatasnamakan BPJS Ketenagakerjaan atau perusahaan untuk meminta biaya administrasi. Hal ini dilakukan karena beberapa kali terdapat oknum yang mengatasnamakan BPJS Ketenagakerjaan meminta biaya administrasi kepada peserta. Lalu, CSO juga memberikan informasi bahwa tenaga kerja mengikuti program Jaminan Pensiun (JP) dan mendapat JP berkala, karena masa kepesertaan tenaga kerja lebih dari

satu tahun. Dengan demikian, CSO menanyakan kartu Jaminan Pensiun milik tenaga kerja, karena dalam persyaratan belum dilampirkan. Namun, pada baris ke-132 peserta 1 mengatakan bahwa tidak ada kartu Jaminan Pensiun.

Baris ke-133 CSO memberi kemudahan kepada peserta bahwa kartu JP milik tenaga kerja akan dicetak kembali. Baris ke-133 hingga baris ke-140 topik percakapan membahas mengenai tata cara mengurus JP berkala bahwa peserta 1 setiap tiga bulan sekali harus melakukan konfirmasi ke kantor untuk mendapatkan santunannya. Pada baris ke-141 CSO memastikan bahwa peserta telah paham dengan informasi yang disampaikan mengenai JP berkala dan keperluan peserta telah terpenuhi. Komunikasi fatik (*phatic communication*) oleh peserta 1 dan peserta 2 menandakan bahwa peserta telah paham dan kebutuhan peserta telah terpenuhi (baris ke-142 dan baris ke-143). Segmen materi ini ditutup dengan *greeting* penutup yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan pada baris ke-144 oleh CSO. Pada segmen materi ini didominasi dengan fungsi komunikasi direktif dan fatik oleh CSO.

**Bagan C.1 Ururan Segmeen Materi Percakapan Pelayanan Pengajuan klaim JKM**



Seperti pada pelayanan pengajuan klaim yang lain, percakapan pada pelayanan pengajuan klaim JKM dimulai dengan *greeting* pembuka oleh CSO berupa sikap dan salam PRIMA. Sebelum melanjutkan proses pelayanan, terlebih dahulu CSO mengidentifikasi keperluan peserta. Kemudian, ketika CSO sudah mengetahui keperluan peserta ialah pengajuan klaim JKM, tindak lanjut CSO ialah mengidentifikasi ahli waris. Pada pelayanan yang berhubungan dengan santunan kematian, salah satu syaratnya ialah hadirnya ahli waris. Setelah itu, segmen materi bergeser pada pemeriksaan berkas persyaratan peserta. Berikutnya, ketika berkas telah dinyatakan lengkap dan benar, CSO beralih pada segmen materi interogasi tentang tenaga kerja yang berkaitan dengan pekerjaan, dan

kronologis kejadian hingga tenaga kerja dinyatakan meninggal dunia. Setelah informasi yang didapat lengkap, CSO berlanjut pada segmen materi pengambilan foto peserta. Lalu, segmen materi yang terakhir ialah kesepakatan akhir dan penutup. Segmen kesepakatan akhir berupa penandatanganan beberapa berkas, penyerahan tanda terima dan rincian santunan yang diberikan, sekaligus memberikan informasi terkait pengajuan klaim JKM yang telah dilakukan. Sebelum CSO mengakhiri pelayanan, terlebih dahulu memastikan bahwa keperluan peserta telah selesai. Kemudian, pelayanan pengajuan klaim JKM ditutup dengan komunikasi fatik (*phatic communication*) dan sikap PRIMA oleh CSO ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

Pada data ini, interaksi komunikatif tidak hanya terjadi antara CSO dan peserta 1 selaku ahli waris saja, tetapi juga antara CSO dan peserta 2 untuk mendapatkan informasi tambahan. Kemudian, juga terbangun interaksi antara peserta 1 dan peserta 2 beberapa kali. Namun, CSO masih tetap yang mendominasi percakapan dengan inisiatif pertanyaan yang diajukan untuk menggali informasi yang lengkap, jelas, dan valid.

Bahasa yang digunakan oleh CSO dan peserta bersifat lugas dan sederhana. Peserta 1 dalam menyampaikan setiap informasi menggunakan bahasa yang sederhana. Begitu juga dengan CSO dalam memberi pertanyaan. Penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana akan memperlancar proses pemahaman dan pelayanan. Berdasarkan keseluruhan analisis urutan interaksi komunikatif, tidak sepenuhnya masing-masing mitra tutur terfokus pada pelayanan yang efisien, tetapi juga menekankan pada pemerolehan informasi yang lengkap, jelas, dan valid. Beberapa kali terjadi perubahan peranan. Interaksi komunikatif yang dibangun tidak hanya menunjukkan hubungan CSO dan peserta, tetapi juga membangun komunikasi yang bersifat emosional, dengan memberikan tanggapan-tanggapan yang bersifat manusiawi. Data lain dapat dilihat di bawah ini.

## Data C.2 Pola Komunikasi Antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM

### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 15 Maret 2019 pukul 12.08 WIB antara CSO dan dua orang warga Jember yang ingin melakukan klaim Jaminan Kematian (JKM). Hari sebelumnya peserta pernah datang tetapi berkas persyaratan masih belum lengkap sehingga proses untuk klaim JKM tidak bisa dilanjutkan. Setelah nomor antrian dipanggil melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C1 silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.  
[P1 dan P2 duduk sembari meletakkan berkas di meja]
2. CSO : Pencairan JKM ya, buk ya? Saya cek dulu datanya ya.  
[mengecek kelengkapan data]
3. P1 : Ya.
4. CSO : Untuk ayahnya sudah meninggal ya, Buk , ya? [melihat berkas]
5. P1 : Sudah.
6. CSO : Atas nama Bapak Karsimin?
7. P1 : Ya.

Seperti pada pelayanan yang lain, pelayanan JKM diawali dengan *greeting* pembuka berupa sikap dan salam PRIMA dari CSO (baris ke-1). Baris ke-2 CSO mulai melakukan gerakan (*move*) membuka berkas yang telah diserahkan peserta. Melihat formulir yang ada, CSO langsung menebak bahwa keperluan peserta ialah pengajuan klaim JKM. Di baris yang sama, CSO langsung meminta izin kepada peserta untuk mengecek berkas persyaratan. Ketika mengecek berkas persyaratan, CSO menemukan surat keterangan kematian milik bapak dari tenaga kerja. Untuk meyakinkan diri atas informasi tersebut, CSO melakukan rekonfirmasi kepada peserta 1 pada baris ke-3 dan berakhir pada baris ke-7, yaitu pembenaran peserta 1. Hal ini juga sebagai upaya untuk mengidentifikasi ahli waris dari tenaga kerja. Setelah informasi ahli waris sudah jelas, segmen materi bergeser pada pemeriksaan berkas persyaratan, seperti yang dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data C.2)

8. CSO : Ini yang asli saya kembalikan [menyodorkan surat referensi kerja]  
[CSO cek berkas lagi]
9. CSO : Sudah buat buku rekening, Bu?
10. P1 : Belum.
11. CSO : Belum ya. Ini saya kembalikan aslinya. [menyodorkan berkas-berkas yang asli] Bu Widia Indrayati ini siapa, Buk?
12. P2 : Saya, kakaknya.
13. CSO : Kakaknya. Bu Sri Nurwanti ya?
14. P1 : Iya
15. CSO : Untuk formulirnya tanda tangan Sri Nurwanti semua ya. Ahli waris.
16. P2 : Kemaren Ibu belum datang soalnya.
17. CSO : Oh, iya. Tetep nanti diganti ya. walaupun diwakilkan ke Ibu (P2) sih sebenarnya nggak (a)pa-(a)pa, tapi yang penting tanda tangannya ahli waris.
18. P2 : Diwakilkan nggak papa?
19. CSO : Iya. nanti bisa saya kasih formulir baru, Ibu isi, yang ini dicoret aja, soalnya kan udah tanda tangan perusahaan. Yang ini diisi ulang ya. Saya buat formulir lagi ya Bu ya, trus nanti bisa buat rekening dulu di Bank Mandiri depan ya.
20. P1 : Iya
21. CSO : [Mengecek berkas dan memprsiapkan berkas] data aslinya kan saya sudah kembalikan semua ya, Buk ya. Ini di isi lagi yang tanda tangan atas nama Ibu Sri Nurwantinya ya Buk ya. Trus Ibuk buat rekening dulu di depan Bank Mandiri atas nama Bu Sri Nurwanti, baru nanti ke sini. Oh iya, sama beli materai enam ribu ya, Bu, ya, di Bu satpamnya.
22. P1&p2 : [Mengangguk]
23. CSO : He'eh. Nanti kalau sudah bisa ke saya lagi ya.
24. P2 : Ini cuma Mandiri aja ya?
25. CSO : Adanya Mandiri. Kalo mau buat rekening di luar nggak (a)pa-(a)pa, saya kembalikan berkasnya.
26. P2 : Oh gitu?
27. CSO : Kalo di sini kerjasamanya cuman Mandiri, gitu. Kalo mungkin kurang berkenan, kalo mau di bank lain juga nggak (a)pa-(a)pa. Gimana?
28. P2 : Iya.
29. CSO : Di sini aja? Gratis kok, Buk. Nggak ada biaya.
30. P2 : Iya di sini aja.
31. CSO : Bisa ke Mandiri depan, beli materai enam ribu, sama nanti ini ya, Buk, ya [menunjuk berkas] di isi dulu. Nanti kalau sudah bisa ke saya lagi, ya. Makasih.

[P1 dan P2 pergi meninggalkan *counter*. Sembari menunggu, CSO memanggil antrian lain]

[setelah beberapa saat P2 datang]

32. CSO : Sudah, Buk? Silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.

33. P2 : [Duduk dan menyodorkan berkas]

34. CSO : Ini saya kembalikan ATM-nya. [menyodorkan] Rekeningnya saya pinjam dulu. Saya *foto copy* lagi ya, Buk, ya.

35. P2 : Iya

36. CSO : [Pergi dari *counter*]

[Setelah beberapa saat CSO kembali].

37. CSO : Saya kembalikan ya, Buk, ya.

38. P2 : Iya.

CSO mengecek beberapa berkas dan mengembalikan berkas asli, yaitu surat referensi kerja milik tenaga kerja (baris ke-8). Lalu, CSO kembali mengecek berkas persyaratan yang lain. Pada baris ke-9 CSO menanyakan perihal buku rekening milik peserta 1, karena pada berkas persyaratan CSO tidak menemukan buku rekening. Pada baris ke-10 peserta 1 menyatakan bahwa peserta 1 belum membuat buku rekening. Baris berikutnya, CSO melanjutkan proses pengecekan berkas, dan mengembalikan berkas asli yang lain kepada peserta. Di baris yang sama, setelah mengembalikan berkas asli, CSO menemukan formulir JKM yang tidak ditandatangani oleh peserta 1 selaku ahli waris, padahal seharusnya ditandatangani oleh peserta 1, sehingga CSO memberitahukan hal tersebut kepada peserta 1 (baris ke-15). Tutaran CSO tersebut direspons oleh peserta 2 yang telah menandatangani formulir tersebut. Pembahasan mengenai hal tersebut berlanjut hingga baris ke-20 dengan persetujuan peserta 2 atas solusi yang diberikan CSO, yaitu peserta kembali mengisi formulir yang baru dan ditandatangani oleh peserta 1 selaku ahli waris sekaligus meminta peserta untuk membuat rekening di Bank Mandiri yang tersedia di depan kantor. Pada baris ke-21 CSO kembali menjelaskan yang harus dilakukan peserta. Lalu, baris ke-22 peserta 1 dan peserta 2 menunjukkan gerakan (*move*) nonverbal yang mengartikan bahwa peserta 1 dan peserta 2 telah paham atas penjelasan yang diberikan CSO. Baris ke-23 CSO menanggapi respons peserta 1 dan peserta 2 dengan tuturan ilokusi yang bersifat direktif.

Selanjutnya, peserta 2 bertanya mengenai bank lain selain Bank Mandiri yang ada di Kantor (baris ke-24). Baris ke-25 CSO menjelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember hanya bekerja sama dengan Bank Mandiri, sehingga yang tersedia di kantor hanya bank Mandiri. CSO memberikan opsi Bank Mandiri karena untuk mempercepat dan mempermudah peserta membuat rekening tanpa harus pergi jauh mencari Bank. Namun, CSO juga memberi keleluasaan kepada peserta untuk membuat rekening selain Mandiri. Artinya, untuk rekening peserta tidak diharuskan memakai rekening dari Bank Mandiri saja. Pembahasan mengenai hal tersebut terjadi hingga baris ke-30 dengan kesepakatan bersama bahwa peserta akan membuat rekening di Bank Mandiri yang sudah tersedia di depan kantor. Baris ke-31 terjadi komunikasi direktif oleh CSO. Lalu, peserta 1 dan peserta 2 pergi meninggalkan *counter* pelayanan. Gerakan (*move*) tersebut sebagai tanda jika peserta melakukan perintah yang dikatakan CSO. Sembari menunggu peserta yang akan membutuhkan waktu lama, CSO memanggil antrian lain.

Setelah beberapa saat, CSO melihat peserta 2 jalan mendekati *counter*. Secara spontan, CSO langsung menyambut peserta kembali dan mempersilakan duduk (baris ke-32). Sembari duduk, Peserta 2 menyerahkan formulir, materai, buku tabungan, serta kartu ATM (baris ke-33). Karena yang dibutuhkan hanya buku tabungan, materai, dan formulir, maka kartu ATM diserahkan kembali kepada peserta 2 (baris ke-34). Kemudian, mengetahui bahwa buku tabungan baru saja dibuat dan belum ada *foto copy*-nya, CSO meminta izin kepada peserta 2 untuk mem-*foto copy* buku tabungan. Baris ke-35 peserta 2 menanggapi tuturan CSO. Setelah selesai mem-*foto copy*, CSO kembali ke *counter* layanan. CSO langsung mengembalikan buku tabungan milik peserta 1 kepada peserta 2 (baris ke-37 dan baris ke-38).

Setelah berkas lengkap, segmen materi selanjutnya ialah interogasi kasus. Segmen materi interogasi kasus diawali dengan informasi tenaga kerja yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti yang terlihat pada data berikut.

(lanjutan data C.2)

39. CSO : Mohon maaf, Bu Sri Nurwanti boleh ke sini?

40. P2 : Oh, ya.[memanggil P1, kemudian P1 maju ke *counter*]

41. CSO : Silakan, Ibuk.
42. P1 : Hehehe. [duduk]
43. CSO : Silakan duduk. Dengan Ibu Sri Nurwanti nggeh, yang ini ya?
44. P1 : Iya.
45. CSO : Ibuknya Bapak Dian ya, Buk ya.
46. P1 : Iya.
47. CSO : Iya. Bapak Dian kerjanya di mana, Ibuk?
48. P1 : Di Surabaya.
49. CSO : Di Surabaya. Jauh sekali ya. Di perusahaan apa?
50. P1 : Sekolahan.
51. CSO : Oh di sekolahan. Bagian apa Buk di sana?
52. P1 : Bagian *cleaning service*.
53. CSO : *Cleaning service*?
54. P1 : Iya.
55. CSO : SM..?
56. P1 : SMA.
57. CSO : SMA ya. Jauh sekali dapetnya, Buk. Hehehe.
58. P1 : Iya.
59. CSO : [Mengetik] sering pulang?
60. P1 : Nggak sering pulang. Kan liburnya cuman hari apa itu, Sabtu Minggu. Tapi nggak pulang.
61. CSO : Mmm, nggak pulang ya?
62. P1 : Iya.
63. CSO : Kalo pulang biasanya berapa minggu sekali?
64. P1 : Pas, ya pas itu satu tahun, kalo pas waktu libur hari raya.
65. CSO : Oh, pas libur yang panjang-panjang gitu ya Buk ya?
66. P1 : Dua hari kadang liburnya.
67. CSO : [Mengetik] sudah lama kerja di Surabaya?
68. P1 : Sudah.
69. CSO : Berapa tahun?
70. P1 : Udah lima, enam.
71. CSO : Sekitar lima tahunan?
72. P1 : Iya
73. CSO : [Mengetik] Senin sampek Jumat ya Buk ya kerjanya?
74. P1 : Iya.
75. CSO : Sabtu masuk nggak?
76. P1 : Kurang tau. Sekolahan soalnya.
77. CSO : Iya. kadang sekolah kan ada yang Jumat masuk, eh ada yang Sabtu masuk ada yang enggak.
78. P1 : Gitu ya? hehehe
79. CSO : Iya
80. P : Kurang tau saya hehehe. Sabtu itu setengah hari.
81. CSO : Oh, iya. Berarti sampek sabtu ya?
82. P : Iya
83. CSO : [Mengetik]

Interogasi akan dilakukan kepada ahli waris tenaga kerja. Jadi, CSO meminta kepada peserta 2 agar peserta 1 maju ke *counter* layanan (baris ke-39). Peserta 2 melakukan gerakan (*move*) berdiri memanggil peserta 2 untuk datang (baris ke-40). Ketika peserta 1 datang, CSO dengan spontan mempersilakan peserta 2 untuk duduk (baris ke-41). Baris ke-42 peserta 1 tersenyum dan duduk. Interogasi diawali dengan rekonfirmasi yang telah diketahui jawabannya untuk meyakinkan diri dan memastikan kebenarannya. Pertukaran verbal (*verbal exchange*) yang berupa rekonfirmasi terjadi hingga baris ke-46. Selanjutnya, CSO bergeser pada topik informasi mengenai tempat kerja sekaligus pekerjaan tenaga kerja (baris ke-47 sampai dengan baris ke-58). Karena tenaga kerja bekerja di kota yang jauh dari rumah, CSO beralih menanyakan intensitas tenaga kerja pulang atau mudik (baris ke-59 sampai dengan baris ke-66).

Baris ke-67 hingga baris ke-82 kerangka (*frame*) materi bergeser pada topik tentang lama tenaga kerja telah bekerja dan hari kerjanya. Kemudian, CSO mengetik sejumlah informasi yang didapat (baris ke-83). Selanjutnya, topik beralih pada interogasi mengenai kronologis kejadian sebelum tenaga kerja meninggal hingga tenaga kerja dimakamkan, berikut analisis datanya.

(lanjutan data C.2)

84. CSO : Meninggalnya kenapa Ibuk?  
85. P1 : Sakit. Komplikasi.  
86. CSO : Sakit komplikasi. Sudah lama sakitnya, Bu?  
87. P1 : Sakitnya itu, ya mungkin karena kita butuh dana, jadi kalo ditanya pas dibel itu, “gimana, Le?” “Sehat.” Nggak tau saya kan kalo sakit.  
88. CSO : He’eh?  
89. P1 : Nah satu bulan nggak mandi dia dipaksa kerja itu.  
90. CSO : Satu bulan nggak apa Buk?  
91. P1 : Nggak mandi.  
92. CSO : He’eh?  
93. P1 : Ibuk saya ini satu bulan nggak mandi, Buk. Untung dia nggak ada baunya badannya. Untungnya ke situ saya. Ya Allah sampek memaksakan diri anak ini, gitu saya.  
94. CSO : Kok sampek nggak mandi Buk?  
95. P1 : Karna sakitnya itu, apa ya, DB, DBD.  
96. CSO : He.eh. DBD.  
97. P1 : Terus *typhoid*.  
98. CSO : He’eh

99. P1 : Trus lambung  
 100.CSO : He'eh  
 101.P1 : Trus habis itu divaksin katanya tadi udah sembuh.  
 102.CSO : He.eh  
 103.P1 : Udah sembuh, udah, satu minggu pulang dari rumah. Berapa hari itu. [mengingat] itu nggak menyangka saya kalo mau meninggal.  
 104. CSO : Tapi sebelum itu, satu bulan terakhir aja ya buk ya?  
 105. P1 : Iya  
 106. CSO : Mulai sakit itu ya buk ya  
 107. P1 : Iya  
 108. CSO : Sempet pulang ke rumah berarti ya.  
 109. P1 : Iya  
 110. CSO : Tapi balik lagi.  
 111. P1 : Memang tak suruh pulang sama saya. Dirawat di rumah. Kalo udah sembuh kan bisa balik lagi. Maksudnya cuti dulu gitu.  
 112. CSO : He'eh?  
 113. P1 : Karena udah nggak nyampek ya gimana lagi.  
 114. CSO : Di sana nggak berobat buk, di Surabaya? Ke rumah sakit atau ke dokter?  
 115. P1 : Mungkin kalo ke dokter mungkin ya rawat jalan.  
 116. CSO : Rawat jalan aja ya. Trus pulang lagi ya.  
 117. P1 : He'eh. Biasa kan, itu mungkin.  
 118. CSO : Meninggalnya tapi di sini apa di Surabaya?  
 119. P1 : Di rumah.  
 120. CSO : Pas pulang berarti?  
 121. P1 : Pas waktu itu memaksa diri dah, pulang. Mungkin dia apa mau terasa nggak ngerti ya namanya kita hanya manusia. Pulang aja trus dirawat di rumah. Di rumah meninggal.  
 122. CSO : Dapat berapa hari di rumah Buk?  
 123. P1 : Satu minggu, ya dua mingguan.  
 124. CSO : Sakit ya itu ya.  
 125. P1 : Iya  
 126. CSO : Nggak dibawa ke rumah sakit pas di Jember itu?  
 127. P1 : Bawa ke rumah sakit satu minggu. Satu minggunya itu mungkin tak rawat di rumah.  
 128. CSO : Pulang ya?  
 129. P1 : Iya.  
 130. CSO : Di rumah sakit mana, Ibuk?  
 131. P1 : Rumah Sakit Bangsal.  
 132. CSO : Bangsal. Bangsal Sukorejo.  
 133. CSO : [Mengetik] Meninggalnya sudah lama ya, Buk, ya?  
 134. P1 : Iya.  
 135. CSO : Agustus 2018 ya?

136. P1 : Iya. Kita yang mau ngurusin itu gimana ya. Bilang anu itu duh.
137. CSO : Masih belum ini ya?
138. P1 : Iya. Orang kemaren itu di situ [menunjuk ke counter 3] udah aduh.
139. CSO : [Mengetik] di Bangsal kemaren sempet rawat inap juga, Buk?
140. P1 : Iya.
141. CSO : Seminggu itu ya.
142. P1 : Iya.
143. CSO : Katanya itu baru ketahuan kalo sakit DB, dan lain-lain itu.
144. P1 : Ya mungkin iya. Trus dia pulang.
145. CSO : Nggak dianterin sama Ibuk? Dianterin siapa?
146. P1 : Ya sama saya pas di Rumah Sakit Bangsal. Kalo di sana nggak ngerti, orang dia anaknya bilang sehat. Karena dipaksa gitu. Memaksa diri.
147. CSO : Dipaksa buat kerja gitu ya.
148. P1 : Iya, gitu.
149. CSO : [Mengetik] meninggalnya hari sabtu ya Buk ya?
150. P1 : Iya.
151. CSO : Jam berapa, Buk kira-kira?
152. P1 : Jam tiga malem.
153. CSO : Jam tiga malem. [mengetik] dimakamkan hari itu juga atau nggak?
154. P1 : Iya, paginya.
155. CSO : Paginya ya.
156. P1 : Iya.
157. CSO : Di Bangsal juga dimakamkannya?
158. P1 : Iya di Bangsal juga.
159. CSO : Di Gambirono ini ya, Buk, ya. [melihat berkas]
160. P1 : Iya.
161. CSO : Pemakaman umum apa keluarga, Ibuk?
162. P1 : Umum.
163. CSO : Pemakaman umum ya.
164. P1 : Oh, keluarga, hehehe.
165. CSO : Oh keluarga. Deket sama rumahnya, Ibuk?
166. P1 : Iya deket.
167. CSO : [Mengetik]

Di baris ke-84 CSO memulai percakapan dengan mengajukan pertanyaan tentang penyebab tenaga kerja meninggal. Baris ke-85 peserta 1 menjawab bahwa tenaga kerja meninggal karena penyakit komplikasi. Baris ke-86 CSO bertanya mengenai lama waktu tenaga kerja menderita penyakit komplikasi. Lalu, baris ke-87 peserta 1 menceritakan bahwa selama sakit, tenaga kerja tidak memberitahu

bahwa tenaga kerja sedang sakit, sehingga peserta 1 tidak tahu pasti kapan tenaga kerja mulai sakit. Pada baris berikutnya, peserta 1 bercerita keadaan tenaga kerja ketika menderita penyakit komplikasi. Peserta juga memberitahu penyakit-penyakit yang diderita tenaga kerja, hingga peserta 1 mengatakan bahwa tenaga kerja sempat dinyatakan sembuh dan pulang ke rumah dan akhirnya meninggal (baris ke-103).

Tidak sampai di situ saja, CSO mencoba memperkirakan lama tenaga kerja mulai menderita sakit (baris ke-104 hingga baris ke-107). Kemudian, CSO melakukan rekonfirmasi terkait pernyataan peserta 1 bahwa tenaga kerja sempat pulang ke rumah (baris ke-108). Baris ke-109 peserta 1 membenarkan tuturan CSO. CSO memiliki pemahaman bahwa setelah pulang, tenaga kerja masih kembali lagi ke Surabaya. Pada baris ke-110 CSO merekonfirmasi hal tersebut pada peserta 1. Baris ke-111 hingga baris ke-113 peserta 1 menjelaskan bahwa awalnya peserta 1 menyuruh tenaga kerja untuk pulang atau cuti dan ketika sudah sembuh dapat kembali bekerja lagi, namun belum sempat sembuh tenaga kerja telah meninggal. Kemudian, topik percakapan bergeser pada tindakan yang dilakukan tenaga kerja saat menderita sakit selama masih di Surabaya (baris ke-114). Pertukaran verbal (*verbal exchange*) berlanjut hingga baris ke-117. Pada baris ke-118 CSO beralih bertanya tentang tempat tenaga kerja meninggal dunia dengan memberi opsi jawaban. Baris ke-119 peserta 1 merespons bahwa tenaga kerja telah meninggal di rumah. Baris ke-120 CSO memberi pertanyaan penegas untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan banar. Baris ke-121 peserta menjelaskan bahwa tenaga kerja meninggal ketika dirawat di rumah. CSO bertanya lama waktu tenaga kerja dirawat di rumah hingga meninggal dunia (baris ke-122 sampai dengan baris ke-125).

Atas pernyataan tersebut, CSO bertanya tindakan yang mungkin dilakukan peserta 1 ketika tenaga kerja pulang dengan kondisi tidak sehat selain merawat tenaga kerja di rumah (baris ke-126). Pada baris ke-127 hingga baris ke-129 peserta 1 menjelaskan bahwa tenaga kerja sempat dirawat inap selama satu minggu di rumah sakit, kemudian dibawa pulang dan dirawat di rumah selama sekitar dua minggu. Pada baris ke-130 hingga baris ke-132 kerangka (*frame*)

materi bergerak pada topik percakapan mengenai alamat rumah sakit yang dimaksud peserta. Lalu, CSO menetik sejumlah informasi yang didapat. Setelah beberapa saat, CSO memulai percakapan kembali dengan merekonfirmasi informasi bahwa tenaga kerja sudah lama meninggal (baris ke-133 sampai dengan baris ke-135). Baris ke-135, selain membenarkan tuturan CSO pada baris sebelumnya, peserta 1 juga memberikan tambahan informasi tentang alasan mengapa tidak segera mengurus pengajuan klaim JKM. Peserta 1 menyatakan bahwa peserta 1 belum sanggup membahas mengenai tenaga kerja meninggal (baris ke-136). Baris ke-137 CSO berusaha ikut merasakan apa yang dirasakan peserta sebagai wujud kepedulian CSO kepada peserta 1. Peserta juga menceritakan perasaannya ketika mengurus klaim JKM pada hari sebelumnya (baris ke-138). Kemudian, CSO menetik kembali informasi-informasi yang didapat.

Baris ke-139 sampai dengan baris ke-142 CSO melakukan rekonfirmasi terhadap informasi tenaga kerja yang sempat dirawat inap selama satu minggu di rumah sakit kemudian pulang. CSO juga merekonfirmasi terkait informasi yang menyatakan bahwa ketika dirawat baru diketahui bahwa tenaga kerja menderita beberapa penyakit (baris ke-143). Baris ke-144 peserta 1 membenarkan dan mengatakan bahwa tenaga kerja pulang ke rumah. Dengan penggunaan bahasa yang kurang jelas maksudnya, CSO memiliki pemahaman bahwa tenaga pulang sendirian dari rumah sakit. Dengan demikian, CSO menanyakan kebenaran hal tersebut kepada peserta 1 (baris ke-145). Baris ke-146 hingga baris ke-148 peserta 1 menanggapi dengan penjelasan yang lengkap, sehingga CSO paham. Kemudian, CSO menetik kembali informasi-informasi yang didapat.

Berikutnya, CSO bergeser pada topik keterangan waktu tenaga kerja meninggal (baris ke-149 sampai dengan baris ke-153). Lalu, CSO menetik informasi tersebut, dan melanjutkan pertanyaan dengan mengajukan pertanyaan mengenai pemakaman tenaga kerja. Topik percakapan tersebut berlangsung hingga baris ke-166 dengan kesempatan bahwa tenaga kerja dimakamkan di pemakaman keluarga. Baris ke-167 CSO menetik informasi yang didapat.

Berbeda dengan data sebelumnya, pertanyaan mengenai informasi keluarga tenaga kerja lebih beragam, seperti yang terlihat pada data berikut.

(lanjutan data C.2)

168. CSO : Buk Sri sehari-hari kerja, Ibuk?  
169. P1 : Rumah tangga.  
170. CSO : Ibu rumah tangga ya.  
171. P1 : Iya  
172. CSO : Untuk suaminya atas nama Pak Karsimin ini ya, Buk ya?  
Tahun dua ribu ini ya?  
173. P1 : Iya.  
174. CSO : Kenapa Pak Karsimin meninggalnya? Sakit juga?  
175. P1 : Kalo ini sakit sampai dua tahun.  
176. CSO : Sampai dua tahun?  
177. P1 : Iya  
178. CSO : [Mengetik] kalo sodaranya Pak Diannya ada berapa?  
179. P1 : Ada tiga.  
180. CSO : Ada tiga.  
181. P1 : Ini kakaknya [menunjuk P2] yang pertama ada di Madura.  
182. CSO : Tiga sama Pak Diannya, gitu Buk?  
183. P1 : Iya. Yang ragil.  
184. CSO : Yang ragil [mengetik] cewek-cewek semua kakaknya?  
185. P1 : Pertama cowok, cewek, trus cowok.  
186. CSO : Kalo Ibuk tinggalnya sama Buk siapa, Buk Widia ya?  
187. P1 : Iya, buk Widia, iya.  
188. CSO : Dulu berarti juga almarhum tinggal sama Bu Widia juga ya?  
189. P1 : Iya. Trus saya kerja ke Bali.  
190. CSO : [Mengetik]

Pada topik percakapan, CSO mengawali dengan mengajukan pertanyaan mengenai pekerjaan peserta 1 (baris ke-168 hingga baris ke-171). Pada baris ke-172 hingga baris ke-177 CSO melakukan rekonfirmasi terkait informasi tentang suami peserta 1 atau bapak tenaga kerja yang telah meninggal. Setelah itu, baris ke-178 CSO mengetik dan beralih bertanya tentang saudara tenaga kerja hingga berakhir pada baris ke-185 dengan kesepakatan bahwa saudara tenaga kerja berjenis kelamin perempuan dan laki-laki. Baris ke-186 hingga baris ke-189 CSO bertanya tempat tinggal peserta 1 dan tenaga kerja atas pernyataan peserta 1, bahwa peserta 1 dan tenaga kerja tinggal bersama kakak tenaga kerja yang kedua (P2), karena kakak pertama tinggal di Madura. Pada baris ke-189 peserta 1

memberikan informasi tambahan bahwa peserta 1 pernah bekerja di pulau Bali. Kemudian, CSO menetik sejumlah informasi yang telah didapat. Setelah selesai, segmen materi bergeser pada pengambilan foto peserta, seperti pada data berikut ini.

(lanjutan data C.2)

191. P1 : Bu Sri, saya foto dulu, *nggeh?* 'bu Sri, saya foto dulu ya.'  
Minta tolong hadap ke kamera sebelah sini ya Buk ya?  
Lihat sini aja.
192. CSO : Iya. Satu, dua. [memberi aba-aba]

Baris ke-191 CSO meminta izin kepada peserta untuk difoto sebagai arsip BPJS Ketenagakerjaan dan bukti bahwa peserta telah melakukan pengajuan klaim JKM. CSO memberikan arahan kepada peserta 1 dengan melakukan gerakan (*move*) tangan menunjuk ke arah kamera. Pada baris ini CSO melakukan fungsi komunikasi direktif terhadap peserta 1. Sebelum mengambil foto, CSO memberikan aba-aba supaya peserta 1 siap untuk difoto (bariske-192). Selanjutnya, segmen materi bergeser pada segmen materi yang terakhir, yaitu kesepakatan akhir dan penutup, sebagaimana dapat dilihat pada data di bawah ini.

(lanjutan data C.2)

193. CSO : Udah. Untuk nomer hapenya, ini nomor hapenya Ibu sendiri apa Bu Widia?
194. P1 : Ibu widia dengan ibu Sri itu gimana?
195. CSO : Yang ini nomernya siapa?
196. P2 : Yang tiga belas saya.
197. CSO : Punyanya Bu Widia?
198. P2 : Tiga belas ya?
199. CSO : 082-231-848-465
200. P2 : Oh punya saya.
201. CSO : Oh punyanya Ibu Widia. Kalo punya Ibu sendiri ada? Boleh saya minta ya Buk ya.
202. P1 : [Mencari HP di tas kemudian menyerahkan HP kepada CSO]
203. CSO : Permissi ya buk.
204. P1 : Iya
205. CSO : [CSO menetik nomor telepon] Saya kembalikan ya HPnya ya. [menyodorkan berkas]
206. CSO : Boleh dibantu tanda tangan ya Buk Sri ya.
207. P1 : Iya. di samping sini?
208. CSO : Sini aja. Biar lebih enak. Sama namanya di bawahnya ya.

209. P1 : Iya. [membubuhkan tanda tangan]
210. CSO : [Menyodorkan surat] yang punyanya Bu Sri Nurwanti. Dikenakan materai sebelah sini ya Buk ya.
211. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]
212. CSO : Lagi, satu lagi. Sebelah sini. Bu Widia boleh minta tanda tangannya sekalian nggeh. Di sebelah sini, Ibuk.
213. P1&P2 : [Membubuhkan tanda tangan]
214. CSO : [Menata dan menyiapkan berkas yang akan diserahkan ke peserta] Buk Sri, sebelumnya kami dari BPJS Ketenagakerjaan mengucapkan turut berduka cita *nggeh* 'ya' atas meninggalnya almarhum Dian. Semoga nanti santunan yang kita berikan bermanfaat bagi keluarga yang ditinggalkan ya, Buk, ya.
215. P1 : Aamiin.
216. CSO : Ini saya kasih tanda terima sama Ibu Sri saya jelaskan dulu ya untuk santunan yang diterimakan ya. [menyodorkan surat] ada dibelakang sini Ibuk. [membuka lembar kedua] ini ya Buk ya. Untuk tabungan hari tua atau Jaminan Hari Tuanya Almarhum ini ada delapan juta lima ratus dua ribu sekian ini ya buk ya.
217. P1 : Iya
218. CSO : Kemudian untuk santunan kematian dapat enam belas juta lima ratus. Biaya pemakamannya tiga juta. Santunan berkala kita bayarkan biasanya dua ratus ribu perbulan selama dua puluh empat bulan kita rapel langsung ya Buk ya. Jadi empat juta delapan ratus. Kurang lebih yang diterimakan nanti ada sekitar tiga puluh dua juta lima ratus yang saya tuliskan di sini ya, Buk ya.
219. P1 : Iya.
220. CSO : Kemudian untuk jaminan pensiun, Ibuk Sri nanti dapat pensiun berkala. Pensiun berkala di sini yang maksud per bulan Buk Sri akan mendapatkan uang pensiunan sebesar tiga ratus ribu lebih sedikit lah Buk. Tiga ratus ribuan gitu ya. Nah, karena Ibuk mendapatkan pensiun berkala nanti Ibuk setiap tiga bulan sekali diwajibkan ke sini untuk melakukan konfirmasi ya, Buk ya.
221. P1 : Ke sini?
222. CSO : Iya, gitu. Saya cek dulu ya untuk yang selanjutnya kapan. [cek di komputer]
223. P1 : Iya.
224. CSO : Nanti bisa ke sini di Mei akhir ya Buk ya
225. P1 : Mei akhir?
226. CSO : Iya untuk yang selanjutnya.
227. P1 : Bulan?
228. CSO : Bulan Mei. Bulan Mei akhir. Bulan lima akhir atau bulan Juni awal boleh gitu. Jadi kalo misalnya Ibuk kewajiban

ke sini kan Mei akhir, atau di Juni awal ya Buk ya, misal Buk Sri melakukan keterlambatan seperti itu, ya buk ya, harusnya kan iuran terakhirnya kan mei yang dibayarkan pensiunannya, Juni misalnya untuk konfirmasi Juni belum ke sini Buk Srinya gitu, baru ke sini bulan juli, ya berarti selama bulan Juni kita masih belum ada transfer untuk Jaminan Pensiun sampai Buk Srinya ke sini. Ya tapi jangan terlalu lama, karena misalnya mungkin setahun nggak ke sini ya buk ya, baru kapan ke sini ya buk ya, otomatis untuk pensiunan yang setahun itu hilang. Kita bayarkan Cuma pensiun selama enam bulan, dihitung dari dia terakhir ke sini. Gitu ya. Jadi diusahakan tertib tiga bulan sekali untuk ke sini melakukan ini ya, konfirmasi ya buk ya. Nanti kalo konfirmasi, di sini sudah saya tuliskan untuk berkas yang dibawa. Bawa KTP, KK, sama buku rekening, *foto copysama* aslinya.

229. P1 : Iya
230. CSO : He'eh. Gitu ya, sama ini saya kasih kartu untuk konfirmasi berkala nanti juga ditunjukkan ya waktu pencairan berkalanya, konfirmasinya ya. Mei akhir bisa ke sini, biar nanti bulan Juni awal sudah langsung bisa kita transferkan untuk ini ya pensiunannya gitu ya buk ya.
231. P1 : Iya
232. CSO : Pensiunan sifatnya bukan masuknya tiga bulan sekali konfirmasi kita bayarkan langsung rapel tiga bulan ya buk ya. Tapi setiap tanggal satu di awal bulan kita akan transferkan. Berarti Ibuknya sistemnya dapatnya totalnya perbulan. Gitu. Cuma nunggu konfirmasinya nanti tiga bulan sekali.
233. P1 : Berarti tiga bulan sekali harus ke sini?
234. CSO : He'eh. Bawa berkas yang saya tuliskan di sini ya Buk ya. Sudah saya tuliskan di belakangnya ini. nah untuk yang ini, tadi saya sampaikan untuk santunan hari tua sama kematiannya, ini masuknya maksimal satu minggu dari sekarang. Sama juga jaminan pensiunnya juga sih, nanti bisa di cek di rekeningnya ya.
235. P1 : Iya
236. CSO : Gitu ya. Nanti kalo misalnya satu minggu ternyata belum masuk rekening, saya tinggal nomor telfon sama nomer whatsapp sini ya Buk nggeh. Bisa konfirmasi ke nomor itu ya. Ini saya kasih ke Ibuk Srinya ya.
237. P1 : Iya
238. CSO : Mungkin dari penjelasan saya ada yang masih kurang paham, Ibuk?
239. P1 : Ini ada yang takut lupa hehehe [lupa gak konfirmasi]

240. CSO : Gitu ya, hehehe. Yang penting di mei akhir ya Ibuk ya. Mei akhir atu Juni awal ke sini lagi nggeh, untuk melakukan konfirmasi berkala.
241. P1 : Ini dibawa semua? [berkas-berkas]
242. CSO : Ini untuk berkasnya saya tuliskan di sini. Untuk KTP, KK, buku rekening dicopy satu lembar sama aslinya dibawa ke sini ya.
243. P1 : [Mengangguk] makasih. Hehe. [Jabat tangan]
244. CSO : Nggeh, terima kasih.'iya, terima kasih' [jabat tangan]
245. P1 : Assalamualaikum.
246. CSO : Walaikumsalam.

Berbeda dengan data sebelumnya yang CSO meminta nomor telepon peserta terlebih dahulu sebelum melakukan interogasi, pada data ini CSO memberikan tuturan ilokusi dengan meminta nomor telepon peserta ketika selesai interogasi dan pengambilan foto. Baris ke-193 hingga baris ke-200 CSO melakukan pertukaran verbal (*verbal exchange*) dengan peserta berupa rekonfirmasi terhadap nomor telepon yang tercantum dalam formulir. Kemudian, karena nomor yang tercantum ialah milik peserta 2, pada baris ke-201 hingga baris ke-205, CSO meminta nomor peserta 1 agar ketika terjadi sesuatu yang berkaitan dengan klaim, maka pihak BPJS Ketenagakerjaan dapat secara langsung menghubungi ahli waris.

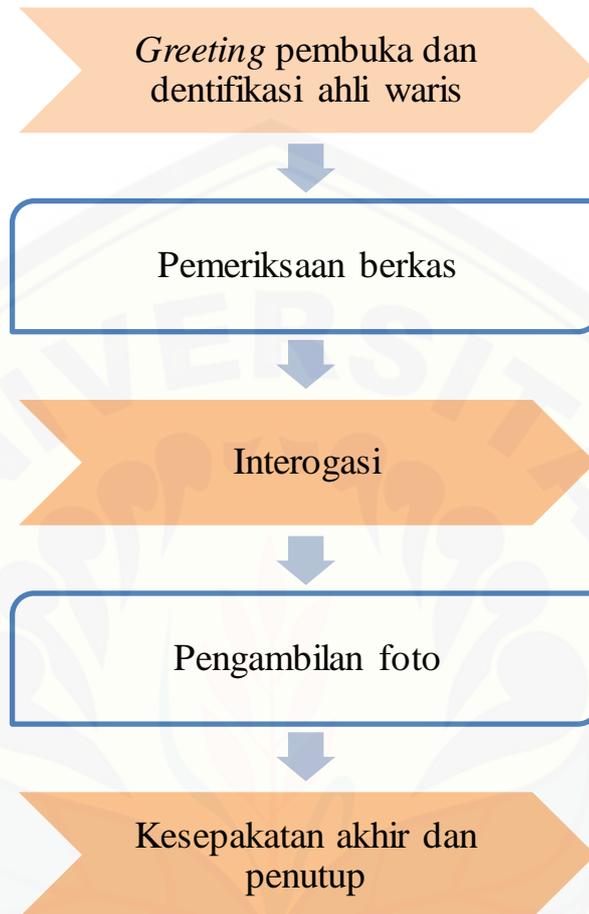
Setelah itu, CSO menyodorkan formulir dan surat pernyataan permintaan santunan berkala yang belum ditandatangani, dan mempersilakan peserta 1 untuk menandatangani (baris ke-206 sampai dengan baris ke-211). Baris ke-212 hingga baris ke-213, CSO menyodorkan laporan hasil kunjungan kerja, dan mempersilakan peserta 1 dan peserta 2 untuk tanda tangan. Kemudian, pada baris ke-214 CSO memberikan ucapan bela sungkawa kepada peserta atas meninggalnya tenaga kerja. Hal ini dilakukan sebagai empati CSO atas musibah yang menimpa peserta. Tuturan CSO tersebut direspons positif oleh peserta 1 (baris ke-215).

CSO menyerahkan tanda terima pengajuan klaim JKM dan menjelaskan mengenai santunan yang diterima peserta 1 (baris ke-216 sampai dengan baris ke-219). Kemudian, karena masa kepesertaan tenaga lebih dari satu tahun dan terdaftar dalam program JP, maka pada baris ke-219 hingga baris ke-235 CSO

menjelaskan bahwa peserta 1 mendapatkan JP berkala. CSO juga menjelaskan mekanisme melakukan konfirmasi JP berkala yang dilakukan setiap tiga bulan sekali oleh peserta 1. Baris ke-236 CSO memberikan nomor telepon dan *whatsapp* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember untuk mempermudah peserta 1 melakukan konfirmasi terkait santunan jika salam kurun waktu satu minggu belum masuk ke rekening peserta 1. Baris ke-237 peserta 1 memberi jawaban singkat atas tuturan CSO.

Baris ke-238 CSO memastikan bahwa peserta 1 benar-benar paham atas penjelasan yang telah diberikan. Respons peserta pada baris ke-239 menandakan bahwa peserta 1 telah paham, tetapi peserta 1 takut lupa melakukan konfirmasi JP berkala. Lalu, menerima respons yang demikian, CSO menjelaskan kembali bahwa peserta pada bulan Mei akhir atau Juni awal harus datang kembali ke kantor untuk melakukan konfirmasi JP berkala (baris ke-240). Namun, tanggapan peserta 1 pada baris ke-241 berkaitan dengan berkas persyaratan yang harus dibawa yang sudah dijelaskan CSO sebelumnya. Dengan demikian, CSO kembali menunjukkan kertas yang berisi daftar persyaratan yang harus dibawa ketika melakukan konfirmasi JP berkala yang telah diberikan CSO kepada peserta (baris ke-242). Di baris yang sama, CSO juga kembali menyebutkan persyaratan-persyaratan tersebut. Atas penjelasan tersebut, peserta paham yang ditandai dengan komunikasi fatik (*phatic communication*) dari peserta 1 (baris ke-243). Sebagai penutup, peserta mengajak CSO bersalaman sembari mengucapkan salam yang sering dilakukan pada agama Islam. Pada baris terakhir, CSO menjawab salam tersebut dan peserta pergi meninggalkan *counter* pelayanan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan telah selesai dan kebutuhan peserta telah terpenuhi.

**Bagan C.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Pengajuan Klaim JKM**



Seperti pada data sebelumnya, pelayanan dimulai dengan pemberian *greeting* pembuka oleh CSO. Namun, pada data ini CSO tidak melakukan identifikasi keperluan peserta, karena sembari peserta duduk, peserta menyerahkan berkas persyaratan, sehingga dari melihat berkas tersebut CSO mengetahui keperluan peserta. Kemudian, CSO tetap melakukan identifikasi ahli waris. Setelah itu, segmen materi bergeser pemeriksaan berkas persyaratan. CSO menanyakan beberapa berkas persyaratan yang sebelumnya belum ada. Setelah berkas persyaratan benar dan lengkap, segmen materi beralih pada interogasi yang tentang ahli waris, tenaga kerja yang berkaitan dengan pekerjaan, dan kronologis kejadian hingga tenaga kerja dinyatakan meninggal dunia. CSO mengetik seluruh informasi yang didapat dari setiap pertanyaan yang diajukan pada komputer dalam

pembuatan lembar laporan hasil kunjungan kerja. Segmen materi berikutnya ialah pengambilan foto peserta. Lalu, bergeser pada segmen materi kesepakatan akhir dan penutup. Kesepakatan akhir berupa penandatanganan beberapa berkas dan pemberian informasi terkait pengajuan klaim JKM yang telah dilakukan. Pada data ini, percakapan diakhiri dengan salam yang diberikan oleh mitra tutur sembari melakukan gerakan bersalaman. Kemudian, peserta pergi meninggalkan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember yang mengartikan bahwa pelayanan telah selesai.

Bahasa yang digunakan oleh CSO dan para peserta cenderung bersifat lugas dan sederhana. Hal tersebut sebagai upaya dalam mempermudah pemahaman antara satu dengan lainnya, sehingga proses pelayanan berjalan lancar. Pertimbangan efisiensi waktu pelayanan tidak sepenuhnya terjadi pada pelayanan pengajuan klaim JKM. Meskipun terdapat beberapa segmen materi yang dilakukan secara efisien tanpa penyimpangan norma, tetapi secara garis besar terdapat beberapa perubahan peranan yang bersifat manusiawi. CSO sebagai pemberi layanan tidak hanya sekedar mendengarkan dan mencatat informasi yang diberikan para peserta, tetapi juga mencoba merasakan yang dirasakan peserta dengan mengungkapkan rasa empati.

Selama proses pelayanan CSO tidak hanya berinteraksi kepada peserta 1, tetapi juga kepada 2 untuk mendapat informasi tambahan, meskipun CSO tetap menjadi pihak yang mendominasi percakapan. Selain itu, antara peserta 1 dan peserta 2 juga terjadi beberapa kali interaksi antarkeduanya. Dengan demikian, pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan pengajuan klaim JKM bersifat transaksional atau multiarah, sebagaimana dapat dilihat pada bagan berikut.

**Bagan C.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JKM**



Bagan C.3 menunjukkan interaksi komunikatif terjadi secara transaksional atau multi arah, baik antara CSO dan peserta 1, CSO dan peserta 2, dan antarpeserta 1 dan peserta 2. Masing-masing mitra tutur berkomunikasi secara terbuka menyampaikan informasi, meskipun inisiatif percakapan didominasi oleh CSO. CSO berperan sebagai sentral komunikasi dengan peserta sebagai lawan tutur yang beberapa kali antarkeduanya saling berinteraksi. Dominasi tersebut membentuk interaksi komunikatif yang bersifat direktif. Pada pelayanan pengajuan klaim JKM komunikasi berjalan dengan intensitas tinggi, sebagai upaya pemerolehan kelengkapan dan keabsahan berkas dan informasi. Dengan demikian, selama proses pelayanan CSO berusaha menciptakan suasana pelayanan tetap formal tetapi tidak kaku agar peserta merasa nyaman, sehingga setiap informasi yang diberikan bersifat valid dan lengkap. Pelayanan juga bersifat ekspresif dengan CSO memberikan *greeting* pembuka dan penutup dan ungkapan rasa empati pada peserta. Seperti pada data sebelumnya, CSO selalu memberikan informasi yang sejelas-jelasnya terkait proses pengajuan klaim yang telah dilakukan dan memberikan solusi-solusi kepada ketika terjadi masalah yang berkaitan dengan proses pengajuan klaim.

## 4.4 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Pengajuan Klaim JP

Jaminan Pensiun (JP) terbagi menjadi 2 macam, yaitu JP lumpsum dan JP berkala. JP lumpsum dilakukan bersamaan dengan klaim JKK meninggal dunia ataupun JKM ketika masa kepesertaan tenaga kerja belum mencapai satu tahun. Manfaat JP lumpsum diberikan secara sekaligus. Kemudian, JP berkala dilakukan peserta (ahli waris) dari tenaga kerja yang telah meninggal dunia yang masa kepesertaan BPJS Ketenagakerjaannya sudah mencapai minimal satu tahun. Klaim JP atau yang sering disebut dengan konfirmasi JP berkala dilakukan setiap tiga bulan sekali hingga ahli waris meninggal atau menikah lagi bagi ahli waris janda atau duda. Seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya, pelayanan JP yang akan dianalisis hanya konfirmasi JP berkala saja.

Adapun persyaratan yang harus dibawa ketika melakukan konfirmasi JP berkala setiap tiga bulan sekali, antara lain *foto copy* (KK, KTP, buku nikah (bagi ahli waris janda atau duda), dan buku tabungan) serta kartu KEBAL yang telah diberikan. Setiap berkas *foto copy* harus dilampirkan berkas aslinya. Peserta yang memasuki kantor disambut oleh *security* bagian dalam, dan ditanya keperluan peserta. Setelah mengetahui keperluan peserta, *security* mempersilakan peserta duduk di ruang tunggu untuk diambilkan nomor antriannya. Kemudian, peserta menunggu hingga nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil. Berikut transkrip data konfirmasi JP berkala.

Data D.1 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala

### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 10 April 2019 pukul 09.21 WIB antara CSO dan peserta (P) yang merupakan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal yang ingin melakukan konfirmasi JP berkala. Setelah nomor antrian disebut melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter*. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian D satu silakan. Selamat pagi. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.

2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Ibuk?
4. P : Mau laporan tiga bulan sekali.
5. CSO : Berkasnya sudah dibawa?
6. P : Sudah [mengeluarkan berkas dan menyerahkan kepada CSO]
7. CSO : [Memeriksa berkas]

Seperti pada pelayanan lainnya, layanan JP dimulai dengan sikap dan salam PRIMA oleh CSO (baris ke-1). Pada *greeting* pembuka yang diberikan CSO terdapat fungsi ekspresif dan direktif di dalamnya. Ketika peserta telah duduk, CSO memulai kembali percakapan dengan indentifikasi keperluan peserta (baris ke-3). Hal ini karena peserta tidak langsung menyerahkan berkas persyaratan kepada CSO, sehingga CSO belum dapat mengetahui secara pasti keperluan peserta. Baris ke-4 peserta memberi tanggapan bahwa peserta akan melakukan konfirmasi JP berkala tiga bulan sekali. Dengan informasi yang telah diungkapkan peserta, CSO dapat menentukan penanganan yang tepat untuk peserta. CSO memiliki pengetahuan kebudayaan (*cultural knowledge*) tentang proses pelayanan konfirmasi JP berkala dan persyaratan yang harus dilengkapi peserta. Hal ini dapat dilihat pada baris ke-5, CSO mengajukan pertanyaan mengenai kelengkapan berkas persyaratan kepada peserta. Dengan spontan, peserta mengeluarkan berkas yang disimpan di dalam tas dan menyerahkannya kepada CSO (baris ke-6). Baris ke-7, CSO memeriksa kelengkapan berkas persyaratan. Ketika berkas sudah diperiksa CSO, segmen materi berlanjut pada *entry* data untuk pembuatan lembar konfirmasi JP berkala. seperti yang dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data D.1)

[CSO mengetik membuat lembar konfirmasi JP berkala]

8. CSO : Ada nomor telfon yang bisa dihubungi?
9. P : 082-332-574-893

Pada segmen materi pembuatan lembar konfirmasi JP berkala, data yang diperlukan ialah nama peserta, nama tenaga kerja, nomor peserta BPJS Ketenagakerjaan, nama perusahaan, dan nomor telepon. Karena nama peserta, nama tenaga kerja, nomor peserta BPJS Ketenagakerjaan, dan nama perusahaan telah tercantum pada data di komputer dan tidak ada kemungkinan berubah, CSO

hanya mengajukan pertanyaan nomor telepon peserta yang aktif atau masih dapat dihubungi (baris ke-8). Di baris ini CSO melakukan tindak ilokusi terhadap peserta. Sebenarnya, untuk data nomor telepon juga sudah tersedia di komputer. Namun, bertanya mengenai nomor telepon peserta selalu dilakukan CSO dalam setiap proses pelayanan dengan tujuan mendapat nomor peserta yang masih aktif. Besar kemungkinan, nomor telepon peserta yang telah tersedia dalam komputer sudah tidak aktif, sehingga BPJS Ketenagakerjaan akan sulit menghubungi peserta ketika terjadi masalah atau ada informasi terkait pelayanan yang telah dilakukan. Baris ke-9 peserta menyebutkan nomor telepon miliknya. Setelah CSO selesai meng-*entry* data untuk membuat lembar konfirmasi JP berkala selesai, segmen materi bergeser pada pengambilan foto peserta.

(lanjutan data D.1)

10. CSO : Bu Rafika saya foto dulu ya, minta tolong hadap kamera.  
[CSO memfoto peserta]
11. CSO : Terima kasih.

Setelah segmen materi *entry* data selesai, segmen materi berlanjut pada pada pengambilan foto peserta seperti yang dilakukan pada pelayanan klaim lainnya (baris ke-10). Pada baris tersebut, CSO melakukan tindak ilokusi yang bersifat direktif kepada peserta sembari melakukan gerakan (*move*) tangan menunjuk ke arah kamera. Hal ini untuk mempermudah peserta menemukan letak kamera. Seperti yang telah dijelaskan pada pelayanan sebelumnya, foto peserta akan dijadikan bukti peserta telah melakukan konfirmasi JP berkala dan digunakan arsip BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya, segmen materi bergeser pada kesepakatan akhir dan penutup, sebagaimana pada data berikut.

(lanjutan data D.1)

12. CSO : Buku nikahnya ada Bu Rafika?
13. P : [Mengeluarkan buku nikah dari tas]
14. CSO : [Memeriksa] saya kembalikan berkas aslinya.
15. P : Ya.
16. CSO : Boleh dibantu tanda tangan ya, Buk, ya sebelah sini.  
[menyodorkan selebar surat]
17. P : [Membubuhkan tanda tangan]

18. CSO : Konfirmasinya sampai bulan Juni ya yang hari ini ya. Berarti nanti bisa ke sini lagi di Bulan Juli ya. [menyodorkan kartu berkala]
19. P : Karna yang sekarang masih belum masuk ya.
20. CSO : Belum masuk?
21. P : Iya.
22. CSO : Karna Ibuk belum konfirmasi ya, hehehe.
23. P : Iya, hehehe. *Kepaten.*
24. CSO : Iya. Atau kalau nggak itu, kan jatuh temponya Juli, Ibuk di Juni akhir ke sini nggak (a)pa-(a)pa, jadi nanti di awal Juni sudah langsung bisa kami transferkan.
25. P : Seperti itu aja ya.
26. CSO : Ya. Jadi nanti tanggal satu bisa langsung ditransferkan, Buk. Rekeningnya BRI masih aktif ya, Buk, ya?
27. P : Masih.
28. CSO : Sudah, Buk. Ada yang bisa dibantu lagi?
29. P : Sudah. Makasih.
30. CSO : Terima kasih. Selamat pagi.

Sebelum mempersilakan peserta untuk menandatangani lembar konfirmasi JP berkala, CSO kembali pada segmen materi pemeriksaan berkas. CSO memberikan tuturan ilokusi dengan bertanya mengenai kelengkapan berkas persyaratan (baris ke-12). CSO baru menyadari bahwa buku nikah peserta belum ada. Tanpa merespons tuturan CSO, peserta secara spontan mengeluarkan buku nikah dari dalam tas dan menyerahkan kepada CSO (baris ke-13). Setelah itu, CSO memeriksa kembali berkas-berkas persyaratan dan mengembalikan berkas yang asli kepada peserta (baris ke-14). Baris ke-16 CSO melanjutkan segmen materi kesepakatan akhir dengan mempersilakan peserta untuk menandatangani lembar JP berkala disertai gerakan (*move*) jari tangan menunjukkan bagian yang harus diberi tanda tangan agar peserta tidak bingung menentukan bagian mana yang harus ditandatangani. Sesuai dengan tuturan CSO, peserta menandatangani surat tersebut (baris ke-17).

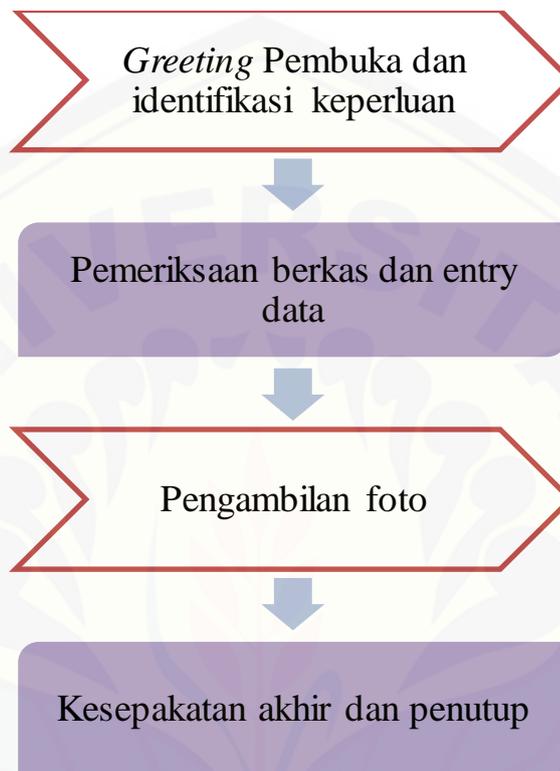
Selanjutnya, CSO melakukan gerakan (*move*) menyodorkan kartu KEBAL atau kartu berkala kepada peserta sembari memberikan informasi terkait konfirmasi yang telah dilakukan dan jadwal peserta harus melakukan konfirmasi JP berkala kembali (baris ke-18). Namun, atas penjelasan CSO tersebut, peserta nampak belum paham. Peserta menganggap ketika CSO menjelaskan jadwal

peserta melakukan konfirmasi JP berkala kembali, karena santunan peserta untuk bulan April belum masuk ke rekening. Hal ini wajar terjadi karena peserta baru melakukan konfirmasi, dan manfaat akan dikirim ke rekening peserta ketika peserta telah melakukan konfirmasi terlebih dahulu. Dengan respons yang diluar harapan CSO, CSO berusaha memahami maksud peserta dan bertanya kepada peserta dengan mengulangi tuturan peserta (baris ke-20). Baris ke-21 peserta memberi tanggapan singkat. Kemudian, setelah CSO paham maksud dari tuturan peserta, pada baris ke-22 dengan ekspresi tersenyum CSO memberitahu bahwa peserta tidak konfirmasi tepat pada waktunya, sehingga manfaat atau santunan bulan April belum bisa ditransfer ke rekening peserta. Dengan spontan, peserta ikut tersenyum dan terlihat malu-malu (baris ke-23). Di baris yang sama peserta menyatakan alasan mengapa baru melakukan konfirmasi, bahwa kerabat dekat peserta ada yang meninggal dunia, sehingga belum bisa melakukan konfirmasi. Dalam setiap layanan, CSO selalu berusaha ramah kepada peserta dan menciptakan suasana yang bersahabat, sehingga peserta tidak tegang. Dengan situasi yang demikian, setiap informasi yang diberikan peserta lebih akurat terjamin kebenarannya.

Kemudian, CSO memberikan solusi kepada peserta ketika masalah serupa terjadi lagi. CSO menerangkan bahwa peserta dapat melakukan konfirmasi berkala sebelum jadwal konfirmasi yang sesungguhnya. Jadi, ketika jatuh temponya bulan Juni, peserta diperbolehkan melakukan konfirmasi JP berkala pada bulan Juni akhir, sehingga pada tanggal satu Juli santunan akan langsung dikirim (baris ke-24 hingga baris ke-26). Tidak lupa, CSO juga melakukan rekonfirmasi mengenai rekening peserta untuk memastikan bahwa rekening yang dipakai peserta masih aktif, agar proses pengiriman santunan dapat dilakukan. Baris ke-28 CSO memastikan bahwa keperluan peserta telah selesai dengan mengajukan pertanyaan mengenai keperluan peserta yang lain. Baris ke-29 peserta menyatakan bahwa keperluannya telah selesai dan mengucapkan terima kasih kepada CSO. Sebagai penutup, pada baris ke-30 CSO memberikan *greeting* penutup kepada peserta yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta

telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan. Kemudian, peserta pergi meninggalkan kantor, yang menandakan bahwa pelayanan telah berakhir.

## D.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Konfirmasi JP Berkala



Urutan tindak komunikatif antara CSO dan peserta dalam pelayanan konfirmasi JP berkala dimulai dengan *greeting* pembuka yang diberikan oleh CSO. Sebelum melanjutkan pelayanan, CSO terlebih dahulu mengajukan pertanyaan mengenai keperluan peserta. Setelah mengetahui keperluan peserta, CSO melakukan proses ke tahap pemeriksaan berkas persyaratan peserta. Ketika berkas telah diperiksa dan lengkap, CSO mulai meng-*entry* data untuk pembuatan lembar konfirmasi JP berkala. Proses yang terakhir ialah kesepakatan akhir yang berupa penandatanganan lembar konfirmasi JP berkala serta pemberian informasi terkait proses konfirmasi JP berkala yang telah dilakukan. Pelayanan konfirmasi JP berkala ditutup dengan pemberian *greeting* penutup yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter*

pelayanan. Dengan demikian, proses pelayanan antara CSO dan peserta dinyatakan selesai.

Berdasarkan analisis transkrip percakapan, pertukaran verba (*verbal exchange*) antara CSO dan peserta terjadi secara terbuka, efektif, dan efisien. Penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana menjadikan masing-masing mitra tutur mudah memahami makna tuturan, sehingga proses pelayanan berjalan lancar dan terciptanya pelayanan yang efisien. Secara keseluruhan tidak terdapat pergantian peranan yang cukup signifikan. CSO hanya berperan sebagai pemberi layanan dan peserta sebagai penerima layanan. Interaksi komunikatif yang berlangsung berfungsi sebagai mekanisme untuk mencapai suatu tujuan (*purpose*), yaitu konfirmasi JP berkala untuk mendapatkan santunan setiap bulan. Adapun interaksi komunikatif antara CSO dan peserta yang lain dalam pelayanan konfirmasi JP berkala, seperti pada data berikut.

## Data D.2 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala

### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 1 April 2019 pukul 10.36 WIB antara CSO dan peserta (P) yang merupakan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal yang ingin melakukan konfirmasi JP berkala. Setelah nomor antrian disebut melalui alat pemanggil, peserta maju ke *counter*. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian D dua. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk, Ibu.
2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Ibu?
4. P : Mau laporan.
5. CSO : Yang tiga bulan sekali ya?
6. P : Iya.
7. CSO : Saya pinjam berkasnya ya, Buk.
8. P : Ya. [sembari menyodorkan berkas]
9. CSO : Buku nikah aslinya? [CSO memeriksa berkas]
10. P : [Mengambil di tas]
11. CSO : Sama kartu berkalanya ya.
12. P : Ini ya, Mbak? [menunjukkan]
13. CSO : Iya.  
[CSO memeriksa berkas kembali]

## 14. CSO : Ini yang asli sudah [menyodorkan]

Sikap dan salam PRIMA selalu menjadi pembuka percakapan diberbagai pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan. Pada greeting pembuka, CSO melakukan tindak ilokusi yang bersifat ekspresif dan direktif sekaligus. Setelah peserta dan CSO duduk, seperti pada data sebelumnya, CSO melakukan identifikasi keperluan peserta (baris ke-3 hingga baris ke-6). Setelah keperluan peserta jelas, CSO melakukan tindakan yang sesuai dengan keperluan peserta, yaitu memeriksa kelengkapan berkas persyaratan. Baris ke-7 CSO meminta izin untuk memeriksa berkas persyaratan yang dibawa oleh peserta, karena peserta belum menyerahkannya kepada CSO. Baris ke-8 peserta melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas tersebut kepada CSO. Lalu, CSO memeriksa berkas persyaratan untuk memastikan bahwa berkas persyaratan sudah benar dan lengkap. Ketika memeriksa berkas, CSO tidak menemukan lampiran buku nikah asli serta kartu KEBAL (kartu berkala) milik peserta, sehingga CSO meminta berkas tersebut kepada peserta (baris ke-11 hingga baris ke-13). Setelah berkas tersebut sudah diserahkan oleh peserta, CSO kembali memeriksa berkas persyaratan. Ketika berkas persyaratan sudah benar dan lengkap, CSO mengembalikan berkas dengan melakukan gerakan (*move*) menyodorkan berkas yang asli kepada peserta (baris ke-14). Kemudian, segmen materi bergeser pada *entry* data untuk pembuatan lembar konfirmasi JP berkala, sebagaimana yang dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data D.2)

[CSO mengetik untuk membuat lembar konfirmasi JP berkala]

15. CSO : Nomor hape yang bisa dihubungi, Buk?

16. P : 081-336-868-364

CSO mulai mengetik nama peserta, nama tenaga kerja, nomor kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan milik tenaga kerja, dan nama perusahaan dengan melihat data di komputer untuk pembuatan lembar konfirmasi JP berkala. Seperti pada data sebelumnya, untuk pengisian nomor telepon terlebih dahulu CSO mengajukan permintaan nomor telepon kepada peserta untuk memperoleh nomor peserta yang baru atau yang masih bisa dihubungi. Setelah lembar

konfirmasi JP berkala jadi, segmen materi bergeser pada pengambilan foto peserta, sebagaimana dapat dilihat pada data berikut.

(lanjutan data D.2)

17. CSO : Saya foto dulu ya, Buk. Lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]
18. CS : Sudah.

Segmen materi beralih pada pengambilan foto peserta sebagai arsip BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Sebelum mengambil foto, CSO terlebih dahulu memberitahu peserta dengan meminta izin kepada peserta. Seperti pada layanan-layanan lainnya, CSO selalu melakukan gerakan (*move*) tangan mengarahkan peserta untuk melihat ke arah kamera yang telah tersedia di atas komputer pada *counter* pelayanan. Pada bagian ini CSO melakukan fungsi direktif kepada peserta. Kemudian, peserta merespons dengan gerakan wajah peserta mengikuti arahan tangan CSO, dan dilakukanlah sesi pengambilan foto. Segmen materi pengambilan foto selalu dilakukan secara cepat dengan mempertimbangkan efisiensi waktu. Setelah pengambilan foto selesai, segmen materi bergeser pada kesepakatan akhir dan penutup, seperti yang dapat dilihat pada data di bawah ini.

(lanjutan data D.2)

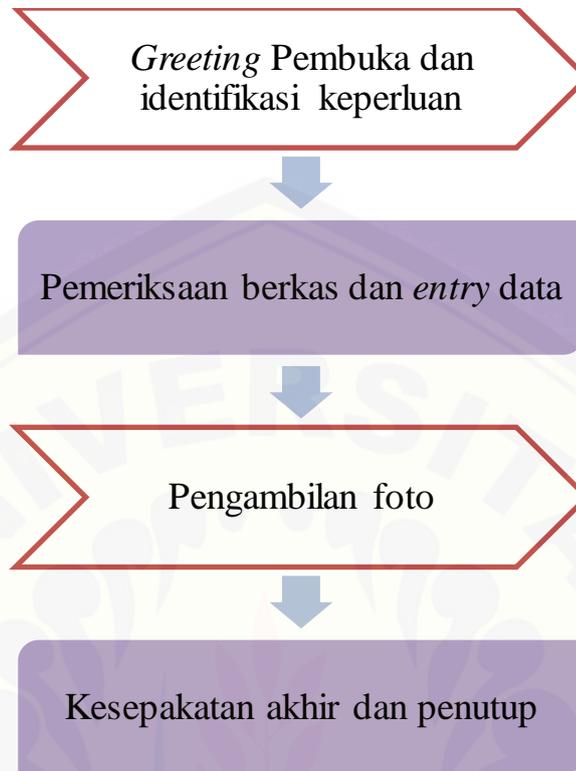
19. CSO : Tolong tanda tangan ya, Buk.
20. P : Yang di sini ya?
21. CSO : Ya.
22. P : [Membubuhkan tanda tangan]
23. CSO : Ini berlaku sampai Juni, Buk. Nanti ke sini lagi bisa di akhir Juni atau awal Juli. [menyodorkan kartu berkala]
24. P : Ya.
25. CSO : Pemberkasan sama, ini dibawa semua ya.
26. P : Ya. Sudah ya?
27. CSO : Sudah, Buk. Terima kasih.
28. P : Makasih. Mari, Mbak.
29. CSO : Iya, sama-sama, Ibuk. Selamat siang.

Segmen materi kesepakatan akhir dan penutup dimulai pada baris ke-19 dengan CSO mempersilakan peserta untuk menandatangani lembar konfirmasi JP berkala yang telah siap. Sebelum tanda tangan, peserta terlihat ragu terkait bagian mana yang harus ditandatangani, sehingga peserta mencoba menebak bagian yang

harus ditandatangani kepada CSO (baris ke-20). Baris ke-21 CSO membenarkan tuturan peserta, dan peserta menandatangani lembar tersebut (baris ke-22). Seperti pada data sebelumnya, sembari memberikan kartu berkala, CSO menjelaskan jadwal peserta harus melakukan konfirmasi kembali (baris ke-23). Baris ke-24 peserta paham atas penjelasan CSO, yang dapat dilihat dari tanggapan dan ekspresi peserta.

Kemudian, CSO mengingatkan peserta terkait berkas persyaratan yang harus dibawa untuk menghindari ketidaklengkapan berkas persyaratan (baris ke-25). Baris ke-26 peserta merespon tuturan CSO dan melakukan rekonfirmasi bahwa proses konfirmasi telah selesai. Dengan situasi yang demikian, CSO tidak melakukan identifikasi terkait keperluan lain peserta, karena tuturan peserta tersebut sudah menandakan bahwa keperluan peserta telah selesai. Seperti pada data sebelumnya, CSO memberikan *greeting* penutup yang selalu disertai dengan sikap PRIMA ketika peserta telah berdiri dan mulai meninggalkan *counter* pelayanan.

## D.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan Konfirmasi JP Berkala

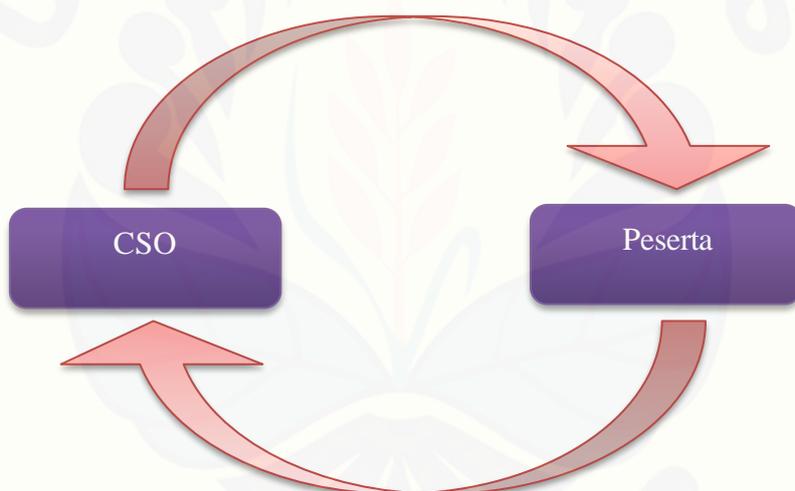


Berdasarkan urutan tindak komunikatif, segmen materi pada pelayanan konfirmasi JP berkala ada empat. Urutan pertama dimulai dari pemberian *greeting* pembuka kepada peserta yang datang di *counter* pelayanan dan identifikasi keperluan untuk menentukan tindakan CSO yang sesuai dengan keperluan peserta, yaitu pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan peserta dan *entry* data untuk membuat lembar konfirmasi JP berkala. Selanjutnya, pengambilan foto peserta yang selalu dilakukan di setiap pelayanan pengajuan klaim. Berikutnya ialah kesepakatan akhir dan penutup. Kesepakatan akhir berupa peserta yang menandatangani lembar konfirmasi JP berkala dan pemberian informasi terkait konfirmasi yang telah dilakukan serta jadwal peserta melakukan konfirmasi kembali. Percakapan ditutup dengan identifikasi keperluan lain peserta dan pemberian *greeting* penutup oleh CSO ketika sudah tidak ada lagi keperluan yang lain peserta.

Berdasarkan dua transkrip data yang telah dianalisis, pola-pola komunikasi yang terbentuk ialah dialogis atau dua arah, antara CSO dan peserta

saling bergantian memberi aksi dan reaksi sesuai dengan prosedur pelayanan. Komunikasi dalam pelayanan konfirmasi JP berkala ini masih didominasi oleh CSO yang cenderung melakukan fungsi direktif kepada peserta, terbukti pada awal percakapan hingga akhir percakapan. Hal ini karena CSO bertugas sebagai pemberi layanan untuk memastikan keperluan peserta dapat terlayani sesuai dengan prosedur pelayanan. Komunikasi juga bersifat ekspresif, yang dapat dilihat dari *greeting* pembuka dan penutup oleh CSO. Pola komunikasi antara CSO dan peserta dalam pelayanan konfirmasi JP berkala dapat dilihat pada bagan berikut.

### **Bagan D.3 Pola Komunikasi antara CSO dan Peserta dalam Pelayanan Konfirmasi JP Berkala**



Bagan di atas menunjukkan bahwa pola komunikasi antara CSO dan peserta pada pelayanan konfirmasi JP berkala terjadi dialogis atau dua arah, mitra tutur saling melakukan pertukaran verbal (*verbal exchange*) untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan komunikasi bersifat direktif, karena sebagai pelayanan CSO lebih menguasai seluk-beluk pelayanan konfirmasi JP berkala, sedangkan peserta tidak semua hal tentang pelayanan dikuasai dengan baik, sehingga CSO menempati peranan yang lebih dominan. Kemudian, komunikasi juga bersifat ekspresif dengan tetap menggunakan pemilihan kata yang lugas dan sederhana,

sehingga terciptanya pelayanan yang cepat dan efisien. Namun, pelayanan tetap berjalan dengan hubungan persahabatan antara CSO dan peserta, sehingga peserta nyaman dan tidak tegang selama pelayanan berlangsung. Dengan demikian, dapat terciptanya sebuah impresi pelayanan yang ramah dan memuaskan, dan hubungan BPJS Ketenagakerjaan dan peserta akan terjalin dengan baik.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini dibahas interaksi komunikatif antara CSO dan peserta PU pada pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola-pola komunikasi yang terbentuk pada setiap pelayanan pengajuan klaim terdapat perbedaan karena faktor kebutuhan dan tujuannya. Perbedaan pola komunikasi itu dijabarkan sebagai berikut. Pertama, pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan klaim JHT ialah dialogis atau dua arah yang bersifat direktif-ekspresif. CSO dan peserta saling memberi aksi dan reaksi, dengan CSO berperan sebagai pemberi layanan dan peserta sebagai penerima layanan. Ciri bahasa yang digunakan bersifat lugas dan sederhana, sehingga pelayanan pengajuan klaim JHT berlangsung secara tepat dan efisien. Pertimbangan ketepatan dan kecepatan waktu menjadi prioritas, karena pelayanan ini menjadi pelayanan yang jumlah antrian pesertanya paling banyak.

Kedua, pada pelayanan pengajuan klaim JKK membentuk dua pola komunikasi yang berbeda. Pada pelayanan pelaporan kecelakaan kerja, pola komunikasi yang terbentuk ialah dialogis atau dua arah antara CSO dan peserta yang bersifat direktif-ekspresif. Masing-masing mitra tutur saling bergantian memberi umpan balik untuk memperoleh informasi terkait kasus yang dilaporkan dan kelengkapan berkas. CSO menjadi pusat komunikasi sebagai pihak yang paling paham prosedur pelayanan. Bahasa yang lugas dan sederhana mendominasi pelayanan ini. Proses pelayanan masih bertumpu pada efisiensi waktu, tetapi tetap mempertimbangkan kebenaran dan kelengkapan berkas yang dijamin validitasnya.

Pada pelayanan pengajuan klaim JKK meninggal dunia, pola komunikasi yang terbentuk ialah transaksional atau multiarah yang bersifat direktif-ekspresif. Interaksi tidak hanya terjadi antara CSO dan para peserta, tetapi juga antarpesertanya. CSO lebih sering mengajukan inisiatif pertanyaan untuk menggali segala informasi yang berkaitan dengan kasus, serta kebenaran dan kelengkapan berkas, sehingga percakapan didominasi oleh CSO. Komunikasi

bersifat ekspresif sebagai bentuk ungkapan rasa empati CSO kepada peserta. Komunikasi berlangsung dengan menggunakan bahasa yang lugas dan sederhana, sehingga peserta lebih nyaman dalam menyampaikan informasi. Proses pelayanan tidak sepenuhnya bertumpu pada efisiensi waktu, tetapi juga mempertimbangkan pada kebenaran dan kelengkapan berkas serta keabsahan informasi.

Ketiga, pelayanan pengajuan klaim JKM membentuk pola komunikasi transaksional atau multiarah antara CSO dan peserta, dan antarpesertanya. Masing-masing mitra tutur saling bergantian memberi aksi-reaksi, dengan CSO berperan sebagai pihak yang dominan sebagai upaya penggalian informasi yang valid serta kebenaran dan kelengkapan berkas, sehingga komunikasi bersifat direktif. Komunikasi juga bersifat ekspresif, dengan beberapa kali terjadi pergantian peranan antara CSO dan peserta. CSO berusaha ikut merasakan yang dirasakan peserta dengan mengungkapkan rasa empati. Selama pelayanan, bahasa yang digunakan bersifat lugas dan sederhana, sehingga memudahkan proses pemahaman antarkeduanya.

Keempat, pelayanan konfirmasi JP berkala membentuk pola komunikasi dialogis atau dua arah yang bersifat direktif-ekspresif. Bahasa yang digunakan cenderung bersifat lugas dan sederhana, sehingga pelayanan berlangsung secara tepat, cepat, dan efisien. Masing-masing mitra tutur saling mementingkan efisiensi pelayanan, sehingga interaksi tersebut berlangsung efektif.

Berdasarkan hasil analisis data, interaksi komunikatif antara CSO dan peserta membentuk pola-pola komunikasi yang stabil dan konsisten, yang berkaitan dengan lima hal, yaitu: (1) interaksi diawali dengan *greeting* pembuka dan diakhiri dengan *greeting* penutup oleh CSO; (2) penggunaan bahasa yang lugas dan sederhana sebagai upaya mempermudah pemahaman makna tuturan; (3) komunikasi yang terjadi bersifat terbuka, direktif, dan ekspresif; (4) sikap CSO yang ramah dan berpegang pada nilai kesopanan untuk mendapat informasi yang dijamin keabsahan dan validitasnya; dan (5) pemberian informasi dan solusi kepada peserta, agar proses pelayanan berjalan lancar dan hubungan BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta terjalin baik.

Keseluruhan analisis data percakapan, pemaknaan proses-proses interaksi komunikatif yang terjadi, sehingga menemukan pola-pola komunikasinya sekaligus pemaknaannya, dan pemahaman maksud dan tujuan pesan yang dikomunikasikan dalam proses pelayanan, dapat disimpulkan bahwa percakapan antara CSO dan peserta dalam pelayanan pengajuan klaim JHT, JKK, JKM, dan JP mengandung tema budaya utama yang mendasari perilaku interaksi komunikatif, yaitu: dengan berlandaskan nilai-nilai keterbukaan, kejujuran, kesantunan, dan rasa kemanusiaan memungkinkan interaksi komunikatif berjalan maksimal, sehingga berkontribusi dalam menciptakan pelayanan dengan integritas yang tinggi dan memuaskan pada pihak yang terlibat interaksi komunikatif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian lapangan dan hasil analisis data-data penelitian, peneliti memiliki beberapa saran, sebagaimana dapat dilihat berikut.

1. Pada skripsi ini, peneliti hanya melakukan kajian tentang pola komunikasi antara CSO dan peserta PU pada pelayanan pengajuan klaim. Pola komunikasi yang lain, seperti pada pelayanan pendaftaran dan pelayanan yang berkaitan dengan perusahaan antara RO dan peserta, pelayanan informasi antara ISO dan peserta, dan pelayanan pemeriksaan dokumen antara DRO dan peserta masih belum diteliti, sehingga peneliti lain dapat mengkajinya lebih lanjut.
2. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember perlu lebih gencar memberikan sosialisasi terhadap persyaratan yang diperlukan agar peserta dapat mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan sebelum mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.
3. Demi terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, CSO dalam melayani peserta dengan berbagai latar budaya yang berbeda dapat lebih mengontrol sikap dan tetap mengedepankan etika pelayanan yang ramah dan memegang terhadap nilai-nilai kesopanan, sehingga tercipta impresi pelayanan yang memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Anshori, Dadang S. 2017. *Etnografi Komunikasi: Perspektif Bahasa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2014. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cohen Bruce J. 1992. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emzir. 2010. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Halliday dan Ruqaiya Hasan. 1994. *Bahasa, Konteks, dan Teks*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Jacky. M. 2015. *Sosiologi: Konsep, Teori, dan Metode*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keraf, Gorys. 1997. *Komposisi*. Flores: Nusa Indah
- Kusnadi. 2018. "Paradigma Interpretif dalam Kajian Antropolinguistik", dalam Novi Anoeграjekti, Heru Sp Saputra, Titik Maslikatin, Sudartomo Macaryus (Ed.) *Satra dan Perkembangan Media*. Yogyakarta: Ombak, halaman 577-593.
- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi: Menyingkap Makna Dibalik Perilaku Komunikatif Manusia*. Yogyakarta: LaksBank PRESSindo
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Moleong, Lexy. J. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Poloma, Margaret M. 2003. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Sinambela Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spradley. James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sumarsono dan Partana. 2002. *Sosiolinguistik*. Yogyakarta. Sabda.
- Sunyoto Usman. 2012. *Sosiologi: Sejarah, Teori, dan Metodologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### **Skripsi**

- Daviatin, Laili. 2018. "Pola-pola Komunikasi Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi". Tidak Diterbitkan. Jember: Skripsi, Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.
- Dwiyanti, Novi. 2019. "Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi". Tidak Diterbitkan. Jember: Skripsi, Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.
- Sholihah, Triana Mar'atus. 2019. "Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi?'.  
Tidak Diterbitkan. Jember: Skripsi, Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas  
Ilmu Budaya, Universitas Jember.

**Internet**

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (diakses pada 6 April 2019, 10.45 WIB).



**LAMPIRAN A. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JHT KLAIM JHT PENUH**

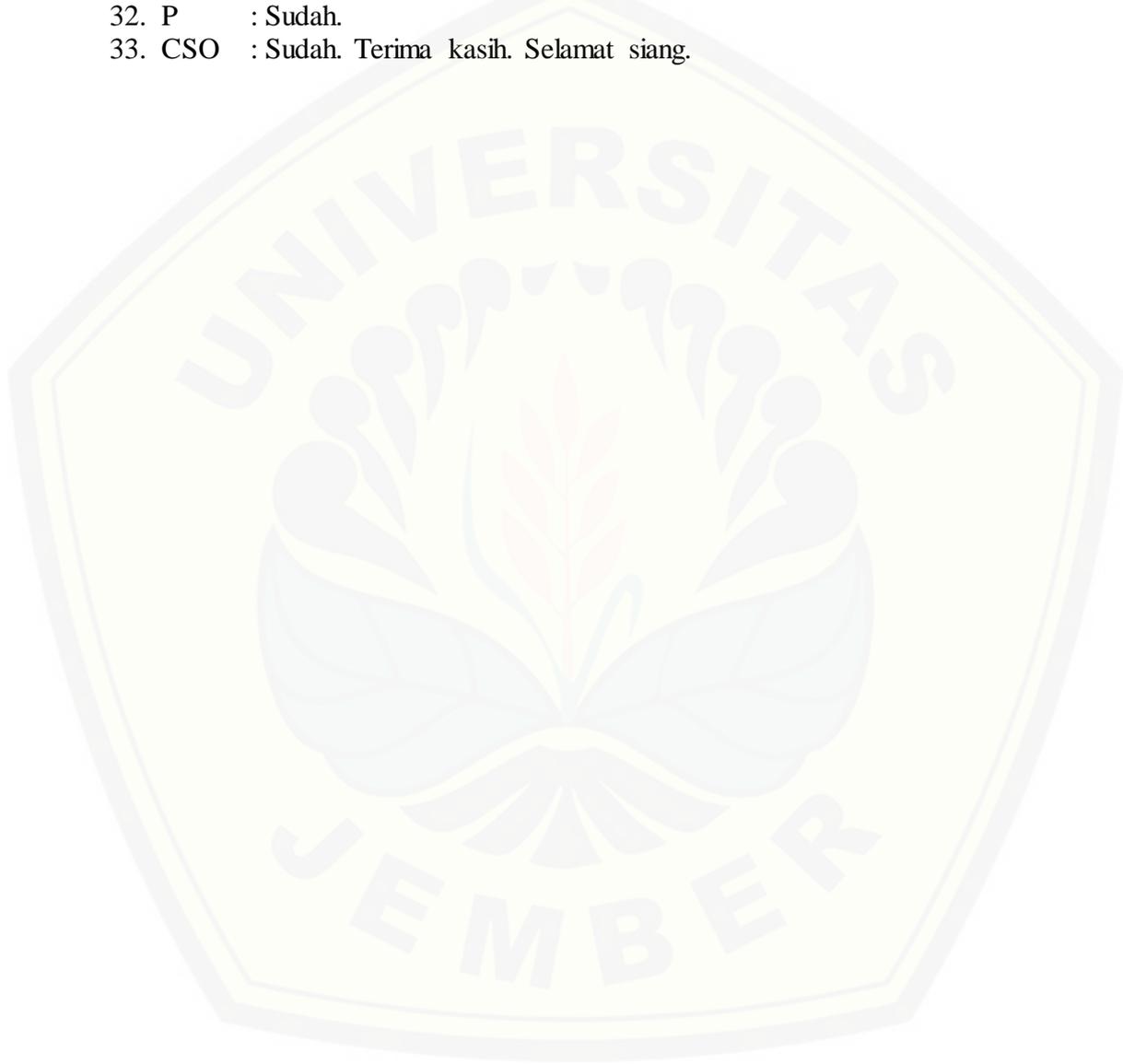
CSO : Lisa Meilanie  
Peserta : Hari  
Usia Peserta : 28 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 8 April 2019 pukul 12.29 WIB antara CSO dan peserta (P) yang mengajukan klaim JHT penuh. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil. Setelah dipanggil, peserta maju ke *counter* untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian B30 silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk, Bapak.
2. P : [Duduk dan menyerahkan berkas persyaratan kepada CSO]
3. CSO : [Membuka berkas dan data kepesertaan di komputer]
4. CSO : Dengan Bapak siapa?
5. P : Hari.
6. CSO : Pak Hari, tanggal lahirnya berapa, Bapak?
7. P : Lima Januari Seribu Sembilan ratus lapan lapan.
8. CSO : Kalo rumahnya di mana?
9. P : Jalan Kaca Piring satu empat tujuh.
10. CSO : Kemaren kerja di mana, Bapak?
11. P : PT. Citra Prima Rasa.
12. CSO : Mulai kapan sampai kapan?
13. P : Dua ribu lapan belas sampek Sembilan belas.
14. CSO : Nama ibu kandungnya siapa?
15. P : Buni.
16. CSO : Kalo ayah kandungnya?
17. P : Surahmad.
18. CSO : Tabungannya aktif ya?
19. P : Ya.
20. CSO : Berkas aslinya saya kembalikan dulu. [menyodorkan]
21. P : Ya.
22. CSO : Pak Hari nomor HP-nya berapa?
23. P : 085-339-826-722
24. CSO : Permissi, Bapak, bisa lihat ke arah kamera, saya foto sebentar. [CSO memfoto peserta]
25. CSO : Terima kasih.
26. P : [mengangguk]
27. CSO : Ini untuk saldonya ya yang saya lingkari paling bawah. Ini untuk tanda terimanya, Pak Hari [menyodorkan]. Untuk pencairan sendiri paling lama satu minggu. Satu minggu belum masuk ke rekening

- Bapak nanti Bapak bisa menghubungi WA kami yang saya lingkari itu ya.
28. P : Oh, ya.
29. CSO : Atau Bapak bisa datang lagi ke sini dengan dibawa tanda terimanya kalo seminggu belum masuk ya.
30. P : Ya.
31. CSO : Mungkin ada yang ditanyakan?
32. P : Sudah.
33. CSO : Sudah. Terima kasih. Selamat siang.



**LAMPIRAN B. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JHT KLAIM JHT PENUH**

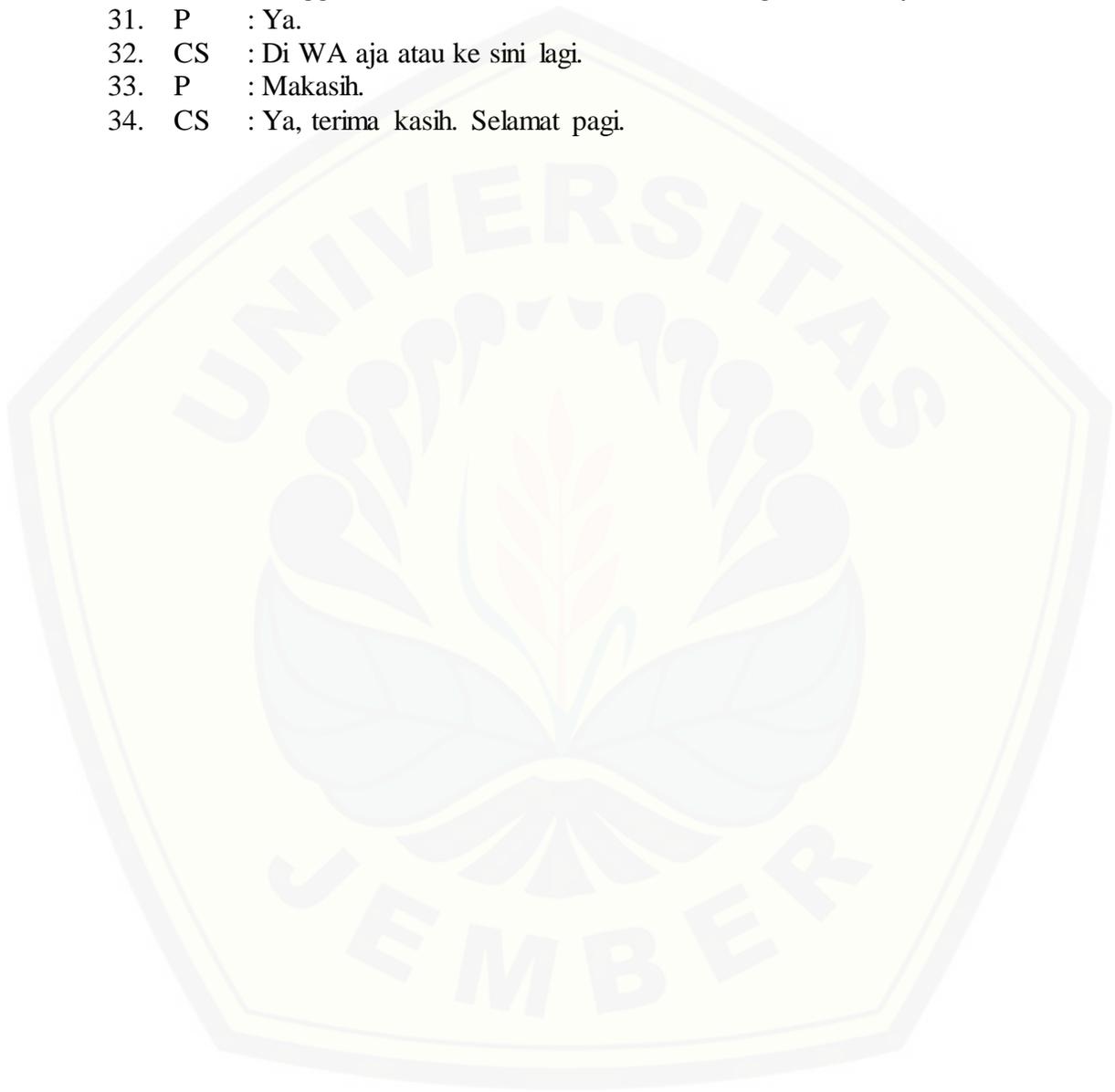
CSO : Lisa Meilanie  
Peserta : Julaika  
Usia Peserta : 25 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 9 April 2019 pukul 08.45 WIB antara CSO dan Peserta (P) yang mengajukan klaim JHT penuh. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil. Setelah dipanggil, peserta maju ke *counter* untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CS : Antrian B empat, silakan. Selamat pagi, Bu. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk.
2. P : [Duduk]
3. CS : Saya lihat berkasnya. Dengan Ibu siapa?
4. P : Julaika
5. CS : Bu Julaika. Tanggal lahirnya berapa?
6. P : Tanggal Sembilan.
7. CS : Iya, tahun?
8. P : Seribu Sembilan ratus Sembilan empat.
9. CS : Kalo rumahnya di mana?
10. P : Di Karangrejo, di Sumbersari.
11. CS : Kerja di Villiger ya?
12. P : Ya.
13. CS : Mulai tahun berapa?
14. P : Dua ribu enam belas.
15. CS : Kalo terakhirnya?
16. P : Terakhirnya kemaren Februari.
17. CS : Kemarin Februari. Bisa sebutkan Ibu kandungnya?
18. P : Buami.
19. CS : Kalo ayah kandungnya?
20. P : Samsul.
21. CS : Tabungannya masih aktif ya?
22. P : Ya.
23. CS : Berkas aslinya saya kembalikan. [menyodorkan] Nomor Hp-nya berapa?
24. P : Nggak hafal, hehe.
25. CS : Saya tulis yang di sini aja ya.
26. P : Ya.
27. CS : [Mengetik] permisi, bisa ke arah sini, saya foto sebentar. [CSO memfoto peserta]

28. CS : Terima kasih. Ini saya cetakkan saldonya dulu ya yang paling bawah.  
[menyodorkan]
29. P : Ya.
30. CS : Ini untuk tanda terimanya ya [menyodorkan]. Untuk pencairan sendiri paling lama satu minggu masuk ke rekening. Nanti satu minggu belum masuk nanti Ibu bisa hubungi kami ini ya.
31. P : Ya.
32. CS : Di WA aja atau ke sini lagi.
33. P : Makasih.
34. CS : Ya, terima kasih. Selamat pagi.



**LAMPIRAN C. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JHT KLAIM JHT 10%**

CSO : Eka Agustina  
Peserta : Saiful  
Usia Peserta : 40 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 22 Maret 2019 pukul 14.35 WIB antara CSO dan Peserta (P) yang mengajukan klaim JHT 10%. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil. Setelah nomor antrian dipanggil, peserta maju ke *counter* untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian B16. Silakan, Pak. Selamat sore. Selamat datang di layanan PRIMA, silakan duduk, Pak.
2. P : [duduk dan menyodorkan berkas]
3. CSO : Dengan Pak Saiful? [sambil membaca berkas]
4. P : Iya.  
[CSO melihat nomor kartu peserta dan membuka data kepesertaan di komputer]
5. CSO : Dari PTP Ajung ya, Pak?
6. P : Iya.
7. CSO : Sebelum di Ajung?
8. P : Di Kertosari.
9. CSO : Di Kertosari ya.
10. P : [Mengangguk]
11. CSO : Pengambilan sepuluh persen ya, Pak, ya.
12. P : Iya.
13. CSO : Sudah diinformasikan, untuk pengambilan sepuluh persen nanti akan dikenakan pajak progresif dua tahun setelah pengambilan?
14. P : Iya.
15. CSO : Nanti kalo misalnya saldonya di bawah lima puluh pajaknya lima persen, di atas lima puluh yang sisanya dikenakan lima belas persen ya. Jadi misalnya saldonya delapan puluh juta, yang lima puluh kena lima persen, yang tiga puluh kena lima belas persen. Berlaku dua tahun setelah pengambilan, terhitung dari bulan tanggal.
16. P : [Mengangguk]
17. CSO : Boleh dibantu, Pak, nama Ibu kandungnya, Pak?
18. P : Sutrisniati.
19. CSO : Nama Ayah kandungnya?
20. P : Tjuk Sunardi
21. CSO : Ada nomer telfon yang bisa dihubungi, Pak?
22. P : 0822-3176-2008
23. CSO : Foto dulu ya, minta tolong lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]

24. CSO : Terima kasih.
25. P : [mengangguk]
26. CSO : Rekeningnya pakai Bank BTN ya?
27. P : Iya.
28. CS : Masih aktif?
29. P : Masih.
30. CSO : Saya kembalikan berkas aslinya [menyodorkan]. Ini tanda terimanya Pak Saiful ya, Pak, ya.
31. P : Iya.
32. CSO : Saya cetakkan untuk total saldonya ada tiga puluh dua juta lima ratus, sudah tergabung dari PTPN Kertosari sama PTPN Ajung ini ya, Pak.
33. P : Iya.
34. CSO : Sepuluh persen pengambilan berarti saldo yang diterimakan sekitar tiga juta dua ratus sekian ini ya, Pak. dipotong untuk biaya transfer, masuk rekening maksimal satu minggu dari sekarang. Kalo satu minggu belum masuk rekening, bisa telfon ke sini atau whatsapp ya.
35. P : Ya.
36. CSO : Sudah selesai prosesnya, Pak. ada lagi yang bisa dibantu?
37. P : Nggak ada pemberitahuan nanti kalo ada saldo yang masuk?
38. CSO : Dicek langsung saja, Pak, di rekening. Satu minggu dari sekarang berarti maksimal hari jumat minggu depan.
39. P : Oh gitu.
40. CSO : Iya.
41. P : Matur nuwun. 'Terima kasih'
42. CSO : Sama-sama. Terima kasih. Selamat sore.

**LAMPIRAN D. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JHT KLAIM JHT 10%**

CSO : M. Fitro Ramadhan  
Peserta : Mawahib  
Usia Peserta : 36 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 29 Maret 2019 pukul 09.32 WIB antara CSO dan Peserta (P) yang mengajukan klaim JHT 10%. Setelah berkas dinyatakan lengkap oleh DRO, peserta mengambil antrian dan menunggu nomor antrian dipanggil. Setelah dipanggil, peserta maju ke *counter* untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CS : Antrian B 10, silakan. Selamat pagi. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk, Ibuk.
2. P : [Duduk]
3. CS : [Memeriksa berkas] dengan Bapak Mawahib?
4. P : Iya.
5. CS : Kerja di mana, Pak?
6. P : PT. Indomarco
7. CS : Sebelumnya sudah diinfokan kalau akan kena pajak progresif?
8. P : Sudah, Mbak.
9. CS : Jadi nanti tabungan bapak akan dikenakan pajak 5% untuk tabungan di bawah lima puluh, kalo tabungannya lebih dari lima puluh pajaknya jadi 15% dihitung dari dua tahun setelah pengambilan, Pak. Gimana? Mau tetep diambil?
10. P : Tetep, Mbak.
11. CS : Tetep diambil ya.
12. P : Ya.
13. CS : Sudah berapa lama kerja di Indomarco, Pak?
14. P : Mulai tahun 2006 saya.
15. CS : Udah lama ya.
16. P : Iya.
17. CS : Bisa dibantu Pak, nama ibu kandungnya siapa?
18. P : Musria'ah
19. CS : Ayah kandung?
20. P : Abdullah
21. CS : Nomor telepon yang bisa dihubungi, Pak?
22. P : 085-337-327-876
23. CS : Permissi, Pak, bisa lihat sini sebentar, saya foto ya.
24. P : Oh, iya iya.
25. CSO : [Memfoto peserta]
26. CS : Terima kasih. Buku tabungannya masih dipakai ya, Pak?
27. P : Masih.
28. CS : Ini berkas aslinya saya kembalikan dulu ya. [menyodorkan]

29. P : Ya.
30. CS : Untuk total saldonya ada 18 juta sekian, Pak. Kalo pengambilan 10% berarti ada 1,8 juta ya. Dipotong biaya transfer.
31. P : Iya, Mbak.
32. CS : Ini tanda terimanya bapak. Untuk pencairan paling lama tujuh hari. Kalo sampek satu minggu belum masuk ke rekening, nanti Bapak bisa *whatsapp* kami ya, nomor ini [menunjuk].
33. P : Ini?
34. CS : Iya, di-*whatsapp* aja kalo sampek satu minggu nggak masuk di rekening bapak, atau mau ke sini juga nggak (a)pa-(a)pa, dibawa tanda terimanya.
35. P : Berarti sekarang jumat, berarti sampek.....
36. CS : Coba sampek Jumat minggu depan berarti ya. Kalo Jumat minggu depan nggak ada Bapak konfirmasi di *whatsapp* aja.
37. P : [Mengangguk]
38. CS : Ada yang ditanyakan, Pak?
39. P : Sudah. Makasih.
40. CS : Terima kasih, Pak. Selamat pagi.

**LAMPIRAN E. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN LAPORAN KECELAKAAN KERJA**

CSO : Lisa Meilanie  
Peserta : Kristin  
Usia Peserta : 26 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 27 Maret 2019 pukul 10.18 WIB antara CSO dan peserta (P) yang melaporkan kasus kecelakaan kerja yang terjadi pada salah satu tenaga kerjanya. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C4. Selamat siang, Ibu. selamat datang di layanan PRIMA.
2. P : Siang.
3. CSO : Silakan duduk.
4. P : [duduk]
5. CSO : Ada yang bisa dibantu?
6. P : Ini laporan kecelakaan kerja [menyodorkan berkas].
7. CSO : Oh, iya. Nomor antriannya saya ambil dulu ya.
8. P : Iya.  
[CSO mengecek berkas]
9. P : Yang ini sama kan ya sama yang ini [menunjuk beberapa berkas]
10. CSO : KK 1 sama sama yang depan tadi.
11. P : [Diam]
12. CSO : Sudah di-*fotocopy*?
13. P : [Diam dan tampak kebingungan]
14. CSO : Ini [menunjuk berkas]. Belum?
15. P : Belum. Kalo yang ini anaknya atau hotel?
16. CSO : Dari hotel kalo surat pernyataan dan ini data tenaga kerjanya.
17. P : Oh.
18. CSO : Kejadiannya di mana?
19. P : Di hotel.
20. CSO : Oh bukan di luar ya? Bukan pas berangkat atau pulang ya?
21. P : Bukan.
22. CSO : Di dalam lokasi ya?
23. P : Di dalam lokasi.
24. CSO : Boleh saya pinjem KTP atau kartunya yang kecelakaan?
25. P : Ini di sini. [Menunjukkan]
26. CSO : [Mengecek kepesertaan di sistem] di rawat di mana?
27. P : Kemaren di Jember Klinik. Tapi langsung pulang kok. Dijahit aja kemaren.
28. CSO : Oh, iya. tapi tetep ada kontrol kan ya?
29. P : Nggak disuruh sih. Kemaren cuma dikasih obat udah.
30. CSO : Takutnya ada apa-apa. Udah keluar tapi ya?

31. P :Udah. Kemaren langsung. Selesai dijahit, dikasih obat, pulang.
32. CSO : Ini pertama kali nglengkapi berkas berarti ya? Belum pernah sama sekali sebelumnya ya?
33. P :Belum pernah.
34. CSO :Dengan Ibu siapa?
35. P :Kristin.
36. CSO :Ibu Kristin. [CSO meng-*entry* data dan mengecek berkas lagi]
37. CSO : Itu absensi ya? [menunjuk]
38. P :Iya [menyodorkan].
39. CSO :Ini ditandangi dulu ya [menyodorkan].
40. P :[Membubuhkan tanda tangan]
41. CSO :KK 2-nya belum ngisi ya?
42. P :KK 2?
43. CSO :Tahap duanya. Ini diisi juga.
44. P :Oh, tak pikir untuk nanti.
45. CSO :Diisi sekalian aja.
46. P :Ini diisi semua?
47. CSO :Yang terkait biaya-biaya nggak usah diisi.
48. P :[mengisi berkas] berarti sudah ya?
49. CSO :Iya. Langsung distempel sama tanda tangan aja.
50. P :[Membubuhkan tanda tangan dan stempel]
51. CSO :Bu Kristin nomor yang bisa dihubungi?
52. P :0857-450-90-309

[Beberapa saat kemudian]

53. CSO : Berkasnya sudah lengkap. Ini yang asli untuk Jember Klinik untuk tagihan pada kami. Nanti di-*foto copy* rangkap 2 ya. Yang satu untuk disimpan perusahaan dan satu lagi untuk Disnaker.
54. P :Iya. Makasih, Mbak.
55. CSO :Terima kasih. Selamat siang.

**LAMPIRAN F. POL KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN LAPORAN KECELAKAAN KERJA**

CSO : M. Fitro Ramadhan  
Peserta : Feri  
Usia Peserta : 50 tahun

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 29 Maret 2019 pukul 14.03 WIB antara CSO dan peserta (P) yang melaporkan kasus kecelakaan kerja. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C empat. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk, Pak.
2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Pak?
4. P : Mau laporan kecelakaan kerja.
5. CSO : Dari mana ini?
6. P : Villiger.
7. CSO : Ini kenapa kecelakaannya, Pak? ada empat?
8. P : Iya empat.
9. CSO : Kok numpuk ini?
10. P : Hehe.
11. CSO : Rata-rata kenapa ini, Pak?
12. P : Kalo kejadiannya saya kurang tau, hehehe.
13. CSO : Nggak tau?
14. P : Iya, hehehe.
15. CSO : Bapak dengan siapa?
16. P : Fery.
17. CSO : Pak Fery. Nomor HP-nya berapa?
18. P : 089-672-513-736
19. CSO : Dirawatnya di mana ini yang Vingky?
20. P : Dibawanya di Dokterku.
21. CSO : Semuanya ini?
22. P : Iya.
23. CSO : Langsung rawat jalan semua ini?
24. P : Iya.
25. CSO : Besoknya langsung masuk lagi ini, Pak? tanggal 15 kecelakaan tanggal 16 sudah masuk lagi.
26. P : Iya. Mungkin cuma luka ringan.
27. CSO : Biasa ya, Pak?
28. P : Hehehe. Masalahnya kalo di pabrik itu kan berkaitan dengan absensi. Kalo memang masih bisa kerja ya kerja tapi ditaruh di tempat lain.

29. CSO : Oh. [mempersiapkan berkas] ini yang asli buat rumah sakit ya, Mas. Yang Copyannya buat Disnaker. Kalo misalkan perusahaan mau dibikin rekapannya, nanti *difoto copy* lagi. Ini untuk Disnaker, yang ini untuk kami, BPJS. Yang nyiapin berkas ini siapa? Mas Fery sendiri?
30. P : HRD-nya
31. CSO : Oh pantasan sudah lengkap semua. Oh biasanya Mbak Elisa itu yang datang ke sini ya.
32. P : Iya.
33. CSO : Kok ini tadi nggak datang?
34. P : Kebetulan ada tamu.
35. CSO : Oh. Jangan lupa ya, Mas, yang putih, yang asli untuk rumah sakit.
36. P : Iya.
37. CSO : Sudah, Pak Fery. Ada yang bisa dibantu lagi mungkin?
38. P : Udah.
39. CSO : Tolong disampaikan ke rumah sakit dan Disnaker ya.
40. P : Oke, siap.
41. CSO : Terima kasih. Selamat siang.

**LAMPIRAN G. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JKK MENINGGAL DUNIA**

CSO : Wahyu Romanto  
Peserta 1 : Fery (37 tahun)  
Peserta 2 : Halimatus Sakdiyah (55 tahun)

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 4 April 2019 pukul 09.39 WIB antara CSO dan Peserta 1 (P1) yang merupakan PIC perusahaan, Peserta 2 (P2) yang merupakan ahli waris tenaga kerja yang telah meninggal, dan Peserta 3 (P3) yang merupakan salah satu anggota keluarganya, yang melakukan pengajuan klaim JKK meninggal dunia. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C tiga. Selamat siang Mas. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk.
2. P1 : Makasih [duduk dan menyerahkan berkas].
3. CSO : Sama ahli warisnya kan ke sini?
4. P1 : Iya.
5. CSO : Langsung suruh ke sini aja.
6. P1 : Ya. [P1 pergi memanggil ahli waris dan CSO memeriksa berkas]

[Beberapa saat kemudian P1 datang P2]

7. CSO : Namanya Ibuk siapa?
8. P2 : Halima.
9. CSO : Buk Halima. Yang meninggal siapa, Buk?
10. P2 : Afisah.
11. CSO : Putranya Ibuk?
12. P2 : Ya.
13. CSO : Nomer berapa, Buk?
14. P2 : Nomer tiga.
15. CSO : Nomer 3. Yang lainnya udah nikah semua?
16. P2 : udah.
17. CSO : tinggal satu ini?
18. P2 : Iya.
19. CSO : Saya cek dulu ya, Buk. [memeriksa berkas] Ibuk, rumahnya mana, Buk?
20. P2 : Mayangan.
21. CSO : Mayangan?
22. P2 : Probolinggo Mayangan.
23. CSO : Ini dari rumah, Buk?
24. P2 : Iya.
25. CSO : Meninggalnya kenapa, Buk?

26. P2 : Meninggalnya karna ketabrak truk. Di depan toko.
27. CSO : Itu pas ngapain, Buk, kok ketabrak?
28. P2 : Dia ijin ke atasannya mau beli makanan.
29. CSO : Beli makan?
30. P2 : Iya. trus dia langsung ketabrak truk di depan toko.
31. CSO : Langsung meninggal?
32. P2 : Iya.
33. CSO : [Mengecek berkas dan menemukan kartu kepesertaan belum di-*foto copy*] saya *foto copy* bentar ya, Buk, permisi ya.
34. P2 : Ya.

[Beberapa saat kemudian]

35. CSO : Terima kasih sudah menunggu.
36. P2 : Bapaknya pergi entah kemana nggak tau.
37. CSO : Udah lama?
38. P2 : Udah lama.
39. CSO : Udah berapa tahun, Buk?
40. P2 : Ya lebih 3 tahunan lebih.
41. CSO : Tiga tahunan lebih?
42. P2 : Iya.
43. CSO : Terakhir ke mana, Buk?
44. P2 : Nggak ada.
45. CSO : Nggak ada kabar sama sekali?
46. P2 : Nggak ada sampai sekarang.
47. CSO : Anaknya meninggal juga nggak tau?
48. P2 : Nggak tau.
49. CSO : Kalo anaknya Ibuk yang lainnya tinggalnya di mana, Buk?
50. P2 : Ya kumpul.
51. CSO : Satu rumah ya?
52. P2 : Ya, satu rumah. Tapi lain Bapak
53. CSO : Oh lain Bapak.
54. P2 : Iya.
55. CSO : Kalo Pak Sabri ini Bapak ke berapa, Buk?
56. P2 : Bapaknya yang kedua.
57. CSO : Kalo Bapaknya Afisah ini siapa?
58. P2 : Afisah itu sama Sabri.
59. CSO : Oh ini bapaknya.
60. P2 : Iya.
61. CSO : Yang dua itu bukan sama Pak Sabri?
62. P2 : Bukan. Orang mayangan juga.
63. CSO : Kalo yang Bapaknya yang pertama ke mana, Buk?
64. P2 : Meninggal.
65. CSO : Sudah lama meninggalnya, Buk?
66. P2 : Ya waktu anak kecil semua.
67. CSO : Oh udah lama berarti. Trus menikah lagi sama Pak Sabri ini?
68. P2 : Iya.

69. CSO : Trus Pak Sabrinya hilang?
70. P2 : Iya. sering menghilang itu, kalo ke mana-mana nggak bilang, nggak ngasih kabar.
71. CSO : Nggak punya nomer handphone-nya?
72. P2 : Nggak ada. Memang tak punya HP.
73. CSO : Oh. [mengetik dan memeriksa data peserta] oh baru, Mas, ini ya? Baru masuk?
74. P2 : Iya.
75. CSO : Buk Halima permisi saya foto dulu ya. Lihat kamera Buk. [CSO memfoto peserta]
76. CSO : Sudah, terima kasih.
77. CSO : Ibuk ke sini sama siapa?
78. P2 : Sama anak.
79. CSO : Jempol, stempel ya, Buk. [menyodorkan lembar tanda terima sekaligus tatakan stempel]
80. P1 : [Melakukan cap jempol]
81. CSO : Baru kerja ya, Buk, ya, almarhum?
82. P2 : Iya.
83. CSO : Sebelumnya kerja di mana, Buk?
84. P2 : Sebelumnya ndak kerja, dia lulus sekolah langsung nglamar di sini.
85. CSO : Kalo tiap harinya naik sepeda sendiri ta?
86. P2 : Endak. 'tidak' Naik Bis.
87. CSO : Oh naik bis.
88. P2 : Iya ndak punya sepeda. 'Iya tidak punya sepeda'
89. CSO : Sendirian, Buk, berangkatnya?
90. P2 : Iya.
91. CSO : Jam berapa biasanya berangkatnya?
92. P2 : Kadang ya jam 1. Masuknya ya kadang malam kadang siang. Jam 1 ini waktu kejadian kan masuk malam.
93. CSO : 24 jam ya?
94. P1 : 24 jam.
95. P2 : Jam satu waktu kejadian.
96. CSO : Ibu ada nomor HP?
97. P2 : Ada punya anak saya [memanggil anaknya dan meminta nomor hp]
98. P2 : Nomor HP.
99. P3 : [Mengeluarkan HP dari tas]
100. CSO : Berapa nomor hpnya mas?
101. P3 : [Menyerahkan HP]
102. CSO : Permisi mas ya. [CSO meng-entry nomor telepon]
103. CSO : Makasih mas ya. [menyodorkan]
104. P3 : Ya. [pergi kembali ke ruang tunggu]
- [CSO mengetik informasi yang telah diberikan P1]
105. CSO : Baru kerja setelah hari raya ya, Buk, ya?
106. P2 : Iya.
107. CSO : Langsung penempatan di situ?
108. P2 : Iya.

109. CSO : [mengetik] kecelakaannya kan malem, itu mau ijin beli makanan?  
110. P2 : Iya.  
111. CSO : Ada yang jual makanan malem-malem?  
112. P2 : Ada.  
113. CSO : Di depan tokonya?  
114. P2 : Iya, sampek semalam katanya.  
115. CSO : Oh. ijinnya ke siapa, Buk?  
116. P2 : Ke atasannya.  
117. CSO : Di kantornya? Di toko Indomarco itu?  
118. P2 : Iya  
119. CSO : Ibuk katanya siapa?  
120. P2 : Ya kata atasannya.  
121. CSO : Kecelakaannya pas nyebrang atau kesrempet atau gimana?  
122. P2 : Ya kesrempet mungkin sama truk.  
123. CSO : [mengetik] kurang lebih jam berapa?  
124. P2 : Jam 1.  
125. CSO : Dibawa ke rumah sakit apa puskesmas apa gimana?  
126. P2 : Rumah sakit.  
127. CSO : Rumah sakit mana?  
128. P2 : Rumah sakit umum.  
129. CSO : Rumah sakit apa namanya, Buk?  
130. P2 : Ya rumah sakit umum gitu. Nggak tau namanya, hehe  
131. P1 : Saya juga lupa namanya.  
132. CSO : Yang bawa ke rumah sakit siapa? Temennya apa warga?  
133. P2 : Ya temen.  
134. CSO : Temennya langsung?  
135. P2 : Iya, semua.  
136. CSO : Truknya kabur, Buk?  
137. P2 : Iya.  
138. CSO : Kabur truknya?  
139. P2 : Iya.  
140. CSO : [Mengetik]  
141. P1 : Belum disurvei di lokasi, Mas?  
142. CSO : Belum.  
143. P1 : Belum ya.  
144. CSO : Belum. Perusahaan masih nunggu Disnaker ini.  
145. P1 : Ya.  
146. CSO : Nunggu pak sofyan  
147. P1 : Ya  
148. CSO : Sempat masuk koran atau IWJ?  
149. P1 : Kalo masuk ya di daerah Probolinggo sana, Mas.  
150. CSO : Oh ya.  
151. P1 : Ini fotonya. [menyodorkan HP]  
152. CSO : Oh iya. [melihat foto kemudian menyodorkan kembali ke P1]  
153. CSO : 29 Januari ya, Buk?  
154. P2 : Iya.

155. CSO : Ibuk langsung dikabari?  
156. P2 : Iya.  
157. CSO : Siapa yang ngabari?  
158. P2 : Temannya, Nak.  
159. CSO : Teman dari Indomaret?  
160. P2 : Iya. Kakaknya yang terima.  
[CSO mengetik kemudian menata berkas]  
161. CSO : Ada materai 6000?  
162. P2 : Nggak punya.  
163. CSO : Masnya nggak ada?  
164. P1 : Nggak. Butuh berapa mas?  
165. CSO : Satu. Di Mbak *security* ada.  
166. P1 : Oh di situ ada  
167. CSO : Iya ada, satu aja.  
168. P1 : [Pergi membeli materai]
- [beberapa saat kemudian P1 kembali]  
169. CSO : Sudah mas?  
170. P1 : Ini. [menyodorkan]  
171. CSO : Nama rumah sakitnya Dokter Muhammad Saleh Buk?  
172. P2 : Iya itu.  
173. CSO : Jempol di sini Buk.[menyodorkan surat ahli waris]  
174. P2 : [Melakukan cap jempol]  
175. CSO : Jempol lagi [menyodorkan surat laporan]  
176. P2 : [Melakukan cap jempol]  
177. CSO : Saya kembalikan Buk ya [menyodorkan berkas asli]  
178. P2 : Ya.  
179. CSO : Tadi itu anaknya Buk ya?  
180. P2 : Iya.  
181. CSO : Ini tanda terimanya ya. [menyodorkan]  
182. P2 : Iya  
183. CSO : Nanti untuk santunannya ditelfon, nunggu keputusan dari Pak Sofyan dulu.  
184. P1 : Ya  
185. CSO : Untuk saldonya kurang lebih 900-an, tapi untuk santunannya berapa nanti ibuk saya telfon ya?  
186. P2 : [Mengangguk]  
187. CSO : Semua sudah diproses nanti saya telfon.  
188. P1 : Kurang lebih berapa bulan mas?  
189. CSO : Yang jelas tidak sampai satu bulan mas, mudah-mudahan.  
190. P1 : Oh, iya. Sampun mas ya?  
191. CSO : Sampun. Monggo, Buk. 'Sudah. Silakan, Buk' Terima kasih.  
192. P1 : Makasih, Mas.  
193. CS : Ya, sama-sama.

**DATA H. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA DALAM  
PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JKK MENINGGAL DUNIA**

CSO : Wahyu Romanto  
Peserta 1 : Irza Rezania (39 tahun)  
Peserta 2 : Nur Kholik (48 tahun)

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 21 Maret 2019 pukul 09.46 WIB antara CSO, PIC (P1), dan ahli waris (P2) yang melakukan pengajuan klaim JKK meninggal dunia. Nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C tiga. Silakan, Buk. Selamat Pagi. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk.
2. P1 : Saya perwakilan dari perusahaan untuk urus jaminan kecelakaan kerja sama kematian.
3. CSO : Silakan.  
[P1 dan P2 duduk dan menyodorkan berkas]
4. P1 : Kemarin kan ada dua karyawan. Kemaren sudah ke Mbak Eka ngurus yang satunya. Trus yang atas nama ini, berkas dari rumah sakit belum masuk, cuma kata Mbak Eka ahli warisnya bisa datang ke sini dulu untuk diwawancara.  
CSO : Oh, iya. Bapak namanya siapa, Pak? [CSO memeriksa berkas dan membuka *database* tenaga kerja di komputer]
5. P2 : Nur Kholik.
6. CSO : Nur Kholik. Yang meninggal siapa, Pak?
7. P2 : Anak saya.
8. CSO : Anaknya. Meninggalnya kenapa, Pak?
9. P2 : Kecelakaan.
10. CSO : Kecelakaan pas?
11. P2 : Pas mau berangkat kerja.
12. CSO : Berangkat kerja. kecelakaannya di mana?
13. P2 : Di Baratan.
14. CSO : Baratan. Meninggalnya di mana, Pak Kholik?
15. P2 : Meninggalnya di rumah sakit.
16. CSO : Di rumah sakit?
17. P2 : Iya.
18. CSO : Berapa hari di rumah sakit?
19. P2 : Di rumah sakit delapan hari.
20. CSO : Delapan hari.
21. P2 : Jumat sampek Jumat.
22. CSO : Di rumah sakit keadaannya udah nggak sadar ya, Pak?
23. P2 : Nggak sadar. Iya di ICU.

24. CSO : Di ICU.
25. P2 : Selama delapan hari itu.
26. CSO : Lukanya di mana, Pak?
27. P2 : Lukanya ada di kepala.
28. CSO : Di kepala?
29. P2 : Iya.
30. CSO : Sendirian, Pak, pas berangkat kerja?
31. P2 : Berdua sama temannya.
32. CSO : Oh berdua. Temannya gimana keadaannya?
33. P2 : Temannya meninggal duluan.
34. CSO : Ini temennya juga didaftarkan, Buk?
35. P2 : Iya.
36. CSO : Belum menikah ya ini, Pak Kholik?
37. P : Belum.
38. CSO : Bapak setiap hari kerjanya apa, Pak?
39. P2 : Petani.
40. CSO : Petani.
41. P1 : Ini diminta surat pernyataan perintah transfer. [menyodorkan surat]
42. CSO : Oh iya. ada biaya yang dikeluarkan perusahaan ya, Buk?
43. P1 : Iya. untuk yang kemaren. Yang ini juga untuk mobil jenazah aja.
44. CSO : Iya. yang satunya juga dipegang Mbak Eka?
45. P1 : Sudah.
46. CSO : Berarti ini kemaren Bapaknya nggak ke sini?
47. P1 : Iya. Kemaren kan informasinya dari Mas Fitro ya.
48. CSO : Iya.
49. P1 : Kalo berkas dari rumah sakit belum masuk, ahli warisnya belum boleh diajak ke sini. Cuma kata Mbak Eka kemaren biar cepet jadi sekarang dipanggil ke sini dulu. Jadi begitu berkas dari rumah sakit masuk biar cepet prosesnya.
50. CSO : Iya. Jadi nanti diprosesnya setelah berkas dari rumah sakit datang ya, Buk, ya?
51. P1 : Iya.
52. CSO : Soalnya takutnya nanti kok nggak diproses-proses gitu.
53. P1 : Iya.
54. CSO : Tanya persyaratannya di Bondowoso ya, Buk?
55. P1 : Gimana?
56. CSO : Tanya persyaratannya di Bondowoso ya?
57. P1 : Persyaratan?
58. CSO : Iya, persyaratan. Ibu dapetnya dari BPJS Bondowoso gitu.
59. P1 : Oh. iya.
60. CSO : Ini perusahaannya di Bondowoso, Buk, ya?
61. P1 : Di Bondowoso.
62. CSO : [Mengetik] Februari tanggal 22 ya, Buk, ya? Kecelakaanya?
63. P1 : Iya, pagi.
64. CSO : Absensinya Cuma sampai tanggal 20 ya, Buk, ya? Ini coba dicek dulu. [menyodorkan absensi]

65. P2 : Mana ya? [mencari-cari di tas]  
66. CSO : Ibu fotokan Whatsapps aja nggak papa.  
67. P1 : Iya  
68. CSO : Ibu bawa stempel?  
69. P1 : Bawa. Saya bawa laptop kok.  
70. CSO : Oh bawa laptop.  
71. P1 : Saya lihat dulu ya. Rekapnya di sini.  
72. CSO : Iya, silakan. [memeriksa berkas] Untuk yang kwitansi yang dibiayai perusahaan mana?  
73. P1 : Di jadikan satu sama yang rumah sakit.  
74. CSO : Oh dijadikan satu.  
75. P1 : Iya dijadikan satu.  
76. CSO : Saya kembalikan, Buk, ya. [mengembalikan berkas asli]  
77. P1 : Iya.  
78. CSO : Mas Ari ini kerjanya di bagian apa, Pak?  
79. P2 : Supervisor.  
80. CSO : Sudah lama kerjanya?  
81. P2 : Empat bulan.  
82. CSO : Oh baru ya. Sebelumnya pernah kerja di mana, Pak, Almarhum?  
83. P2 : Almarhum masih belum pernah kerja.  
84. CSO : Soderanya berapa, Pak?  
85. P2 : Tiga.  
86. CSO : Ini yang nomer berapa?  
87. P2 : Nomer dua.  
88. CSO : Nomer dua.  
89. P2 : Iya.  
90. CSO : Yang satu udah nikah?  
91. P2 : Sudah nikah. Yang kemaren itu kan sambil kuliah, sambil kerja. Dulu kan ikut angkatan-angkatan tes TNI.  
92. CSO : Oh di Surabaya ya?  
93. P2 : Di Jakarta.  
94. CSO : Oh Jakarta?  
95. P2 : Iya.  
96. CSO : [Mengetik] kronologi kecelakaannya gimana, Pak?  
97. P2 : Waktu itu kan pulang kerja dari Bondowoso, nyampek rumah itu sekitar jam setengah sebelasan.  
98. CSO : Setengah sebelas malem?  
99. P2 : Malem. Trus berangkat lagi pagi jam tiga.  
100. CSO : Itu pas malem itu, pas pulang ke rumahnya?  
101. P2 : Iya. trus kemudian jam tiga itu berangkat lagi.  
102. CSO : Jam tiga pagi, Pak?  
103. P2 : Iya. Saya dikabari ari Bondowoso itu sekitar empat empat pulung lima.  
104. CSO : Jam empat hampir jam lima ya.  
105. P2 : Hampir jam lima.  
106. CSO : Subuh, Pak ya?

107. P2 : Subuh. Saya telfon-telfon waktu itu nomernya anak saya sibuk. Trus saya telfon nomernya temennya itu karna saya kan kenal, ternyata yang nrima itu polsek. Dari pihak Polsek katanya nggak papa. Trus saya telfon anak saya yang satunya, yang di Jember itu, saya suruh ke rumah sakit. Kan waktu itu saya nunggu ayah saya sakit di rumah sakit.
108. CSO : Jadi yang ngabari meninggal itu rumah sakit?
109. P2 : Yang pertama yang Bondowoso.
110. CSO : Siapa, Pak? perusahaan?
111. P2 : Iya perusahaan. Saya pertama nggak percaya, wong selama semalem tidur di rumah. Saya kan nggak di rumah, nunggu Ayah saya di rumah sakit. Saya telfon ternyata yang nrima Pak Polsek.
112. CSO : [Mengetik] Pak Polseknya bilangnya nggak papa gitu, Pak?
113. P2 : Iya. Katanya biasa saja. Itu saya tanya-tanya keadaannya gimana sepedanya gimana, katanya nggak papa.
114. CSO : Sepedanya hancur, Pak?
115. P2 : Hancur.
116. CSO : Kecelakaannya gimana itu? ditabrak dari depan atau gimana?
117. P2 : Kecelakaan tunggal nabrak pohon.
118. P1 : Jadi memang nggak ada musuhnya. Entah menghindari apa kan kondisinya masih pagi.
119. CSO : Oh. Yang ngasih kabar pertama warga?
120. P1 : Polisi, Mas.
121. CSO : Taunya kalo karyawan itu polisinya gimana? Ada name tag-nya atau gimana?
122. P1 : Enggak. Kebetulan istrinya temennya yang satunya kan satu kantor.
123. CSO : Oh gitu.[mengetik]
124. P1 : Iya. Rekapnya ini di flashdik, Mas. [menyodorkan flashdisk]
125. CSO : Oh iya. permisi ya, Buk, ya. [menggambil flashdisk]
126. P1 : Iya.
127. CSO : Pak Nur Kholik permisi, saya foto dulu ya. Lihat kamera, Pak. [menunjuk kamera] [CSO memfoto peserta]
128. CSO : Terima kasih. Bawa materai 6000 satu?
129. P1 : Ada. [menggambil di tas dan memberikan ke CSO]
130. CSO : Terima kasih, Buk.
131. P1 : [Mengangguk]
132. CSO : Alamatnya Bapak di mana, Pak?
133. P2 : Sumberan Karanganyar.
134. CSO : Sumberan. KTP-nya Almarhum di Cibubur ini, Pak? [melihat KTP tenaga kerja]
135. P2 : Iya. pernah ikut angkatan tes TNI itu kan harus KTP sana.
136. CSO : Oh, bikin KTP sana?
137. P2 : Iya.
138. CSO : [Mengetik] nomer handphone-nya Pak Kholik?
139. P2 : 082-331-582-176
140. CSO : Setiap hari Almarhum PP, Pak, ya?

141. P2 : Gimana?  
142. CSO : PP pulangnya, pulang pergi ke rumah setiap hari?  
143. P2 : Nggak. Nggak tiap hari.  
144. P1 : Di Mes. Seminggu sekali biasanya pulangnya.  
145. CSO : Oh gitu. karyawan baru, Buk, ya?  
146. P1 : Iya, Mas.  
147. CSO : [Mengetik] kecelakaannya di Baratan mana?  
148. P1 : Depan gapura Griya Baratan Indah pas.  
149. CSO : Mananya Pom Bensin, Buk?  
150. P1 : Sebelumnya Pom Bensin. Deket itu lo, Mas, bawahnya jembatan rel kereta api.  
151. CSO : Bawahnya itu?  
152. P1 : Iya.  
153. CSO : Jam tiga masih gelap ya.  
154. P1 : Iya masih gelap.  
155. CSO : [Mengetik] Almarhum memang kebetulan pulang gitu?  
156. P1 : Iya. Setelah isya' pulang dari dari kantor.  
157. CSO : Yang bawa ke rumah sakit siapa, Buk? Langsung telfon rumah sakit atau warga?  
158. P1 : Sepertinya warga ya. Tau-tau sudah di rumah sakit.  
159. CSO : Soebandi ya?  
160. P1 : Iya Soebandi.  
161. CSO : Paling deket ya.  
162. P1 : Iya paling deket.  
163. CSO : [Mengetik] temannya langsung meninggal di tempat?  
164. P1 : Sempet sih, Mas, di bawa ke Rumah Sakit, cuman mungkin sekitar lima belas menit.  
165. CSO : Jadi Bapak langsung ke Rumah Sakit Soebandi?  
166. P2 : Iya.  
167. CSO : Biasanya pulang ke rumah itu hari apa, Pak?  
168. P2 : Malem minggu.  
169. CSO : Oh malem minggu. Cuma kemaren udah pulang gitu? Padahal belum hari Sabtu.  
170. P2 : Belum waktunya pulang. Tapi katanya ada kepentingan.  
171. CSO : Kemaren pas pulang ada siapa itu di rumah? Kan ada temannya kan? Tidur sana juga?  
172. P2 : Enggak. Kan rumahnya berdekatan.  
173. P1 : Sama-sama Ambulu. Jadi pulangnya bareng.  
174. CSO : Oh. Jadi goncengan ya?  
175. P1 : Goncengan.  
176. CSO : [Mengetik] pas pulang di rumah ada siapa, Pak?  
177. P2 : Ibu.  
178. CSO : Bapak kan pas nunggu di Rumah Sakit juga ya?  
179. P2 : Iya.  
180. CSO : Mohon maaf, Ibuk namanya siapa, Buk?  
181. P1 : Irza Rezania.

182. CSO : Pakai Z?  
183. P1 : Pakai Z semua.  
184. CSO : [Mengetik] sempet masuk di IWJ nggak?  
185. P1 : IWJ?  
186. CSO : Grup Informasi Wong Jember. Atau mungkin ada foto-fotonya?  
187. P1 : Nggak ada.  
188. CSO : Nggak sempet masuk grup sama sekali ya?  
189. P1 : Iya. Kalo foto yang temennya itu pas kecelakaan ada yang punya, kalo yang Ari nggak ada.  
190. CSO : Maksudnya korbannya?  
191. P1 : Iya korbannya.  
192. CSO : Kalo motornya atau apa gitu nggak ada?  
193. P1 : Nggak ada. Sekarang posisi motornya masih di Lantas.  
194. CSO : Di Lantas ya.  
195. P1 : Iya.  
[CSO menyiapkan berkas-berkas]  
196. CSO : Pak Kholik tanda tangan di sini ya. [menyodorkan]  
197. P2 : [tanda tangan]  
198. CSO : Yang itu dikenakan materai ya.  
199. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]  
200. CSO : Bu Irza nomor HP-nya berapa?  
201. P2 : 081-135-8033  
202. CSO : Ibuk tanda tangan di sini, Buk.  
203. P1 : [Membubuhkan tanda tangan.]  
204. CSO : Namanya bener ya?  
205. P1 : Iya bener.  
206. CSO : Pak Kholik tanda tangan lagi di sini, Pak. [menyodorkan]  
207. P2 : [Membubuhkan tanda tangan]  
208. CSO : Terima kasih. Nama file-nya apa, Buk?  
209. P1 : Namanya masing-masing.  
[CSO membuka file dari flashdisk untuk melihat rekapan absensi]  
210. CSO : Tanda tangan dan stempel di sini ya, Buk, ya. [menyodorkan form]  
211. P1 : [Membubuhkan tanda tangan dan stempel]  
212. CSO : Ini file-nya saya copy nggak papa, Buk?  
213. P1 : Nggak (a)pa-(a)pa.  
214. CSO : Printernya gangguan ini, hehe. Ini terima kasih [mengembalikan flashdisk]  
215. P1 : [Mengangguk]  
216. CSO : Tanda tangan sama stempel di sini aja, Buk, nanti saya cetakkan sendiri. [menyodorkan kertas kosong]  
217. P1 : [Membubuhkan tanda tangan dan stempel]  
218. CSO : Terima kasih, Buk.  
219. P1 : Ya. Biasanya nggak lama ya kalo rumah sakit itu?  
220. CSO : Sebulan sekali biasanya kalo rumah sakit.  
221. P1 : Oh, sebulan sekali.

222. CSO : Soebandi ini kayaknya belum nrima tagihan. Biasanya akhir atau awal bulan.
223. P1 : Itu rencana ada semacam pengawas datang ke perusahaan ya?
224. CSO : Iya nanti. Itu nunggu jadwal juga pengawasnya. Pengawasnya bisanya kapan ke sana gitu.
225. P1 : Iya. nanti kalo mau ke kantor konfirmasi aja.
226. CSO : Iya. Bondowoso ya, Buk, ya?
227. P1 : Iya. nggak dapet tanda terima kayak kemarin?
228. CSO : Dapet. Ini tanda terimanya [menyodorkan] di situ ada nomer Whatsapps-nya juga, nanti seandainya butuh informasi ada kontak whatsapp-nya.
229. P1 : Iya.
230. CSO : Sudah selesai. Ditunggu, Pak, ya. Nanti kalo ada apa-apa ditelfon. Nanti kalo ada kunjungan juga ditelfon.
231. P2 : Iya. Terima kasih.
232. CSO : Terima kasih, Pak.

**LAMPIRAN I. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JKM**

CSO : M. Fitro Ramadhan  
Peserta 1 : Siti Damayanti (28 tahun)  
Peserta 2 : Bagus Satriono (39 tahun)

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 20 Maret 2019 pukul 10.55 WIB antara CSO, ahli waris (P1), dan salah satu anggota keluarganya (P2) yang melakukan pengajuan klaim JKM. Hari sebelumnya peserta pernah datang tetapi berkas persyaratan masih belum lengkap sehingga proses untuk klaim JKM tidak bisa dilanjutkan. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C enam. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.
2. P1&P2 : [duduk]
3. CSO : Ada yang bisa saya bantu?
4. P1 : Klaim kematian. [menyodorkan berkas]
5. CSO : Oh. Ahli warisnya siapa ini?
6. P1 : Saya
7. CSO : Istrinya?
8. P1 : Iya.
9. CSO : Bapak dengan siapanya?
10. P2 : Saya adiknya.
11. CSO : Adiknya Ibuk atau adiknya almarhum?
12. P2 : Almarhum.  
[CSO memeriksa berkas]
13. CSO : Sudah pernah ke sini ya?
14. P1 : Sudah. Tapi kemaren masih ada berkas yang kurang.
15. CSO : KTP-nya Bapak yang asli?
16. P2 : Saya cari sebentar. [mencari KTP di dalam tas]
17. P2 : Ini [menyodorkan KTP]
18. CSO : *Foto copy* KTP-nya sudah dilengkapi?
19. P2 : Sudah, Mas.
20. CSO : Di mana?
21. P2 : Di sini, Mas. [menunjuk berkas]
22. CSO : Oh, iya. untuk surat keterangan meninggal dari rumah sakit ada, Pak?
23. P2 : Ada, Mas.
24. CSO : Di mana, Pak?
25. P2 : Sebentar saya cari [P2 mencari surat keterangan di dalam tas]
26. P2 : Kok ndak ada? 'kok tidak ada ya?'
27. P1 : Ada di tas.

28. P2 : Ndak ada ini. 'tidak ada ini.'

[P1 mencari surat di tas]

[Setelah beberapa saat]

29. P1 : Ini mas.

30. CSO : Iya. Nomor hapenya yang bisa dihubungi.

31. P1 : 082-143-260-072

32. CSO : Mohon maaf sebelumnya, ini saya tanya tentang Almarhum ya untuk membuat laporan. Almarhum meninggalnya kenapa?

33. P1 : Sakit jantung.

34. CSO : Jantung. Pak Hadi Purnomo kerjanya sebagai apa?

35. P1 : Marketing.

36. CSO : Di mana?

37. P1 : Di Bukopin.

38. CSO : [Mengetik] udah berapa lama?

39. P1 : Sekitar tiga atau empat tahun.

40. CSO : Hari kerjanya?

41. P1 : Setiap hari.

42. CSO : Sampai minggu?

43. P1 : Kalau sabtu minggu itu di luar kerja. dia cari nasabah.

44. CSO : Oh. Jam berapa, Buk, biasanya berangkat dari rumah?

45. P1 : Sekitar jam delapan.

46. CSO : Sampai jam?

47. P1 : Empat.

48. CSO : Sore?

49. P1 : Iya.

50. CSO : Untuk daftar BPJS-nya sejak masuk sudah langsung didaftarkan? Ini 2012 malah ini.

51. P2 : Itu beda.

52. CSO : Oh beda, bukan di Bukopin ya?

53. P1 : Bukan.

54. CSO : Di Bukopin baru 2017 didaftarinnya?

55. P1 : Iya.

56. CSO : Meninggalnya itu pas kerja atau gimana? Atau pas tidur?

57. P1 : Pas hari Sabtu. Pas hari libur. Cuma suami saya sempet pamit pagi itu mau ke berkunjung ke rumahnya nasabah, trus sama saya nggak boleh soalnya sudah sakit. Trus habis itu terus sakit. Minggunya sudah nggak ada.

58. CSO : Jam berapa itu meninggalnya?

59. P1 : Setengah sepuluh pagi.

60. CSO : Sabtu itu mau pergi nggak jadi?

61. P1 : Nggak jadi.

62. CSO : Oh. [mengetik] berarti seharian itu cuma istirahat di rumah aja?

63. P1 : Iya.

64. CSO : Sebelumnya memang punya riwayat sakit jantung atau sakit yang lainnya?

65. P1 : Enggak punya.
66. CSO : Tiba-tiba?
67. P1 : Tiba-tiba.
68. CSO : Jadi sebelumnya nggak pernah sakit nggak pernah opname?
69. P1 : [Mengangguk]
70. CSO : Malamnya? Malamnya sesek?
71. P1 : Iya. Habis maghrib saya bawa ke Puskesmas Tanggul.
72. CSO : Oh dibawa ke Puskesmas ya.
73. P1 : Iya. Cuma pakek oksigen aja sama diuap.
74. CSO : [Mengetik] trus langsung pulang malam itu juga?
75. P1 : Belum. Setelah itu, kan saya sejam di situ, setelah sejam, saya bawa ke Jatiroto.
76. CSO : Rumah sakit Jatiroto?
77. P1 : Iya.
78. CSO : Memang diminta sama puskesmasnya atau inisiatif Ibu sendiri?
79. P1 : Inisiatif sendiri, soalnya saya lihat keadaan suami saya kan kayak gitu.
80. CSO : Sama Puskesmasnya sebenarnya nggak boleh pulang?
81. P1 : Nggak boleh. Kan cuma di UGD itu, jadi saya minta ke Jatiroto.
82. CSO : Pakai ambulans proses rujuknya?
83. P1 : Iya.
84. CSO : [Mengetik] di Jatiroto di penanganan apa?
85. P1 : Dicek jantung, dirongsen juga paru-parunya.
86. CSO : Trus kata dokternya?
87. P1 : Ya memang sakit jantung. Tapi keadaannya masih baik, habis itu dimasukkan ke ruang pasien. Jam-jam itu masih sadar, cuma bapaknya koma mulai setengah empat pagi.
88. CSO : Trus dibawa ke Soebandi atau gimana?
89. P1 : Iya. setengah delapan saya rujuk ke Soebandi. Nyampek sana setengah sepuluh bapaknya sudah nggak ada.
90. CSO : Yang minta rujuk itu Jatiroto atau Ibu inisiatif juga?
91. P1 : Saya inisiatif sendiri.
92. CSO : Padahal pihak Jatiroto nggak minta untuk dibawa ke Soebandi?
93. P1 : Pihak rumah sakit sudah ngasih tahu kalau mau dirujuk, ya buat kebaikan suami saya, saya mau dan saya tanya, maaf ya, apa nuntut gitu, soalnya suami saya kondisinya sudah kritis.
94. CSO : Kalo Jatiroto sudah nggak bisa nangani ya?
95. P1 : Sudah nggak bisa.
96. CSO : Memang sudah harus rujuk ya?
97. P1 : Iya. nyampek sana jam setengah sepuluh.
98. CSO : Kok lama?
99. P1 : Soalnya kan ada kegiatan itu, jadi saya muter.
100. CSO : Kegiatan apa?
101. P1 : Kegiatan minggu itu, di alun-alun.
102. CSO : Oh CFD itu ya?
103. P1 : Iya.

104. CSO : [Mengetik] masuk UGD, trus belum sempet masuk ICU berarti?  
105. P1 : ICU sempet, bentar. Nggak ada lima menit dipemacu jantung udah nggak ada.  
106. CSO : [Mengetik] berarti meninggalnya jam setengah sepuluh itu ya?  
107. P1 : Iya. [peserta menangis]  
108. CSO : Permisi, tisu, Buk. [menyodorkan tisu]  
[Setelah beberapa saat]  
109. CSO : Langsung dibawa pulang saat itu juga?  
110. P1 : [Mengangguk]  
111. CSO : Mohon maaf ya, Buk ya.  
112. P1 : [Mengangguk]  
113. CSO : Dari pernikahannya sudah dikaruniai anak, Pak? [karena Ibu terus menangis akhirnya CS bertanya kepada adiknya]  
114. P2 : Belum.  
[CSO menyiapkan berkas]  
115. CSO : Tanda tangan di sini, Buk ya. [menyodorkan berkas]  
116. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]  
117. CSO : Ini saldo yang di ICM, ada dua juta empat ratus sekian. [menyodorkan] Trus yang ini dari Trikarya ada tiga juta dua ratus.  
118. P1 : [Mengangguk]  
119. CSO : Saya ambil fotonya, ya, Buk, ya. Bisa lihat ke kamera. Sama bapaknya juga nggak (a)pa-(a)pa. Lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]  
120. CSO : Terima kasih.  
121. CSO : Tanda tangan di sini untuk penggabungan dua saldonya ya yang dua juta sama tiga juta tadi.  
122. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]  
123. CSO : Terima kasih. Ini perinciannya. [menyodorkan] ada total saldonya setelah digabungkan ada lima juta tujuh ratus sekian. Kemudian ada santunan kematian dari BPJS Ketenagakerjaan ada enam belas juta dua ratus, ada biaya pemakaman tiga juta, sama santunan berkala ada empat juta delapan ratus. Jadi totalnya ada dua puluh Sembilan juta tujuh ratus dua puluh dibayarkan sekaligus.  
124. P1 : Iya.  
125. CSO : Ini berkas aslinya saya kembalikan ya.  
126. P1 : Ya  
127. CSO : Minta tolong tanda tangan di sini, Buk.  
128. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]  
129. CSO : Bapak juga tanda tangan di sebelah sini.  
130. P2 : [Membubuhkan tanda tangan]  
131. CSO : Ini tanda terimanya. Kita proses yang dua puluh sembilan juta sekian tadi paling lama tujuh hari kerja, langsung ditransfer ke rekening tanpa potongan. Nanti kalo ada yang mengatasmakan administrasi atau BPJS atau dari perusahaan itu nggak ada. Kemudian Bapak ikut program Jaminan Pensiun, untuk kartunya ada nggak? Kartu BPJSnya?

132. P1 : Nggak ada.
133. CSO : Nggak papa. Nanti saya cetakkan. dan nanti untuk setiap bulan ada santunannya sebenar tiga ratus empat puluh satu ribu setiap bulan untuk ditransfer ke rekening Ibu juga. Nah, itu bisa berhenti, mohon maaf, Buk, meninggal atau Ibuk menikah lagi. Selama Ibu belum menikah lagi tetap dapat terus.
134. P1 : Iya.
135. CSO : Nanti ke sini lagi untuk laporan akhir Mei. Kartunya dibawa untuk akhir Mei ke sini. Membawa KK, *foto copy* KTP, KTP Bapak, KTP Ibuk, Buku rekening. Itu dibawa asli dan *fotocopy*-nya. Untuk laporan setiap tiga bulan. Kalo nggak laporan, untuk bulan-bulan berikutnya nggak kami bayarkan.
136. P1 : Yang akhir bulan Mei ya?
137. CSO : Akhir bulan Mei untuk pembayaran bulan Juni. Jadi nanti ibu laporan itu untuk bulan Juni, Juli, Agustus.
138. P1 : Itu bayarnya perbulan atau dirapel?
139. CSO : Perbulan. Antara tanggal satu sampai tanggal empat.
140. P1 : Oh, iya.
141. CSO : Ini sudah selesai, ada yang perlu dibantu lagi? Atau ada yang ditanyakan?
142. P1 : Sudah, Mas. Terima kasih ya, Mas.
143. P2 : Makasih, Mas.
144. CSO : Iya sama-sama. Selamat siang.

**LAMPIRAN J. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JKM**

CSO : Eka Agustina  
Peserta 1 : Sri Nurwanti (47 tahun)  
Peserta 2 : Widia (50 tahun)

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 15 Maret 2019 pukul 12.08 WIB antara CSO dan dua orang warga Jember yang ingin melakukan klaim Jaminan Kematian (JKM). Hari sebelumnya peserta pernah datang tetapi berkas persyaratan masih belum lengkap sehingga proses untuk klaim JKM tidak bisa dilanjutkan. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.  
[P1 dan P2 duduk sembari meletakkan berkas di meja]
2. CSO : Pencairan JKM ya, buk ya? Saya cek dulu datanya ya. [mengecek kelengkapan data]
3. P1 : Ya.
4. CSO : Untuk ayahnya sudah meninggal ya, Buk , ya? [ditemukan surat keterangan kematian bapak tenaga kerja]
5. P1 : Sudah.
6. CSO : Atas nama Bapak Karsimin?
7. P1 : Ya.
8. CSO : Ini yang asli saya kembalikan [menyodorkan surat referensi kerja]
9. CSO : Sudah buat buku rekening, Bu? [CSO cek berkas lagi]
10. P1 : Belum.
11. CSO : Belum ya. Ini saya kembalikan aslinya. [menyodorkan berkas-berkas yang asli] Bu Widia Indrayati ini siapa, Buk?
12. P2 : Saya, kakaknya.
13. CSO : Kakaknya. Bu Sri Nurwanti ya?
14. P1 : Iya
15. CSO : Untuk formulirnya tanda tangan Sri Nurwanti semua ya. Ahli waris.
16. P2 : Kemaren Ibu belum datang soalnya.
17. CSO : Oh, iya. Tetep nanti diganti ya. walaupun diwakilkan ke Ibu (P2) sih sebenarnya nggak (a)pa-(a)pa, tapi yang penting tanda tangannya ahli waris.
18. P2 : Diwakilkan nggak papa?
19. CSO : Iya. nanti bisa saya kasih formulir baru, Ibu isi, yang ini dicoret aja, soalnya kan udah tanda tangan perusahaan. Yang ini diisi ulang ya. Saya buat formulir lagi ya Bu ya, trus nanti bisa buat rekening dulu di Bank Mandiri depan ya.

20. P1 : Iya
21. CSO : [Mengecek berkas dan mempersiapkan berkas] data aslinya kan saya sudah kembalikan semua ya, Buk ya. Ini di isi lagi yang tanda tangan atas nama Ibu Sri Nurwantinya ya Buk ya. Trus Ibuk buat rekening dulu di depan Bank Mandiri atas nama Bu Sri Nurwanti, baru nanti ke sini. Oh iya, sama beli materai enam ribu ya, Bu, ya, di Bu satpamnya.
22. P1&p2 : [Mengangguk]
23. CSO : He'eh. Nanti kalau sudah bisa ke saya lagi ya.
24. P2 : Ini cuma Mandiri aja ya?
25. CSO : Adanya Mandiri. Kalo mau buat rekening di luar nggak (a)pa-(a)pa, saya kembalikan berkasnya.
26. P2 : Oh gitu?
27. CSO : Kalo di sini kerjasamanya cuman Mandiri, gitu. Kalo mungkin kurang berkenan, kalo mau di bank lain juga nggak (a)pa-(a)pa. Gimana?
28. P2 : Iya.
29. CSO : Di sini aja? Gratis kok, Buk. Nggak ada biaya.
30. P2 : Iya di sini aja.
31. CSO : Bisa ke Mandiri depan, beli materai enam ribu, sama nanti ini ya, Buk, ya [menunjuk berkas] di isi dulu. Nanti kalau sudah bisa ke saya lagi, ya. Makasih.
- [P1 dan P2 pergi meninggalkan *counter*. Sembari menunggu, CSO memanggil antrian lain]
- [setelah beberapa saat P2 datang]
32. CSO : Sudah, Buk? Silakan. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.
33. P2 : [Duduk dan menyodorkan berkas]
34. CSO : Ini saya kembalikan ATM-nya. [menyodorkan] Rekeningnya saya pinjam dulu. Saya *foto copy* lagi ya, Buk, ya.
35. P2 : Iya
36. CSO : [Pergi dari *counter*].
- [Setelah beberapa saat CSO kembali].
37. CSO : Saya kembalikan ya, Buk, ya.
38. P2 : Iya.
39. CSO : Mohon maaf, Bu Sri Nurwanti boleh ke sini?
40. P2 : Oh, ya.[memanggil P1, kemudian P1 maju ke *counter*]
41. CSO : Silakan, Ibuk.
42. P1 : Hehehe. [duduk]
43. CSO : Silakan duduk. Dengan Ibu Sri Nurwanti nggeh, yang ini ya?
44. P1 : Iya.
45. CSO : Ibuknya Bapak Dian ya, Buk ya.
46. P1 : Iya.
47. CSO : Iya. Bapak Dian kerjanya di mana, Ibuk?

48. P1 : Di Surabaya.  
49. CSO : Di Surabaya. Jauh sekali ya. Di perusahaan apa?  
50. P1 : Sekolahan.  
51. CSO : Oh di sekolahan. Bagian apa Buk di sana?  
52. P1 : Bagian *cleaning service*.  
53. CSO : *Cleaning service*?  
54. P1 : Iya.  
55. CSO : SM..?  
56. P1 : SMA.  
57. CSO : SMA ya. Jauh sekali dapetnya, Buk. Hehehe.  
58. P1 : Iya.  
59. CSO : [Mengetik] sering pulang?  
60. P1 : Nggak sering pulang. Kan liburanya cuman hari apa itu, Sabtu Minggu. Tapi nggak pulang.  
61. CSO : Mmm, nggak pulang ya?  
62. P1 : Iya.  
63. CSO : Kalo pulang biasanya berapa minggu sekali?  
64. P1 : Pas, ya pas itu satu tahun, kalo pas waktu libur hari raya.  
65. CSO : Oh, pas libur yang panjang-panjang gitu ya Buk ya?  
66. P1 : Dua hari kadang liburanya.  
67. CSO : [Mengetik] sudah lama kerja di Surabaya?  
68. P1 : Sudah.  
69. CSO : Berapa tahun?  
70. P1 : Udah lima, enam.  
71. CSO : Sekitar lima tahunan?  
72. P1 : Iya  
73. CSO : [Mengetik] Senin sampek Jumat ya Buk ya kerjanya?  
74. P1 : Iya.  
75. CSO : Sabtu masuk nggak?  
76. P1 : Kurang tau. Sekolahan soalnya.  
77. CSO : Iya. kadang sekolah kan ada yang Jumat masuk, eh ada yang Sabtu masuk ada yang enggak.  
78. P1 : Gitu ya? hehehe  
79. CSO : Iya  
80. P : Kurang tau saya hehehe. Sabtu itu setengah hari.  
81. CSO : Oh, iya. Berarti sampek sabtu ya?  
82. P : Iya  
83. CSO : [Mengetik]  
84. CSO : Meninggalnya kenapa Ibuk?  
85. P1 : Sakit. Komplikasi.  
86. CSO : Sakit komplikasi. Sudah lama sakitnya, Bu?  
87. P1 : Sakitnya itu, ya mungkin karena kita butuh dana, jadi kalo ditanya pas dibel itu, “gimana, Le?” “Sehat.” Nggak tau saya kan kalo sakit.  
88. CSO : He’eh?  
89. P1 : Nah satu bulan nggak mandi dia dipaksa kerja itu.  
90. CSO : Satu bulan nggak apa Buk?

91. P1 : Nggak mandi.
92. CSO : He'eh?
93. P1 : Ibuk saya ini satu bulan nggak mandi, Buk. Untung dia nggak ada baunya badannya. Untungnya ke situ saya. Ya Allah sampek memaksakan diri anak ini, gitu saya.
94. CSO : Kok sampek nggak mandi Buk?
95. P1 : Karna sakitnya itu, apa ya, DB, DBD.
96. CSO : He.eh. DBD.
97. P1 : Terus *typhoid*.
98. CSO : He'eh
99. P1 : Trus lambung
100. CSO : He'eh
101. P1 : Trus habis itu divaksin katanya tadi udah sembuh.
102. CSO : He.eh
103. P1 : Udah sembuh, udah, satu minggu pulang dari rumah. Berapa hari itu. [mengingat] itu nggak menyangka saya kalo mau meninggal.
104. CSO : Tapi sebelum itu, satu bulan terakhir aja ya buk ya?
105. P1 : Iya
106. CSO : Mulai sakit itu ya buk ya
107. P1 : Iya
108. CSO : Sempet pulang ke rumah berarti ya.
109. P1 : Iya
110. CSO : Tapi balik lagi.
111. P1 : Memang tak suruh pulang sama saya. Dirawat di rumah. Kalo udah sembuh kan bisa balik lagi. Maksudnya cuti dulu gitu.
112. CSO : He'eh?
113. P1 : Karena udah nggak nyampek ya gimana lagi.
114. CSO : Di sana nggak berobat buk, di Surabaya? Ke rumah sakit atau ke dokter?
115. P1 : Mungkin kalo ke dokter mungkin ya rawat jalan.
116. CSO : Rawat jalan aja ya. Trus pulang lagi ya.
117. P1 : He'eh. Biasa kan, itu mungkin.
118. CSO : Meninggalnya tapi di sini apa di Surabaya?
119. P1 : Di rumah.
120. CSO : Pas pulang berarti?
121. P1 : Pas waktu itu memaksa diri dah, pulang. Mungkin dia apa mau terasa nggak ngerti ya namanya kita hanya manusia. Pulang aja trus dirawat di rumah. Di rumah meninggal.
122. CSO : Dapat berapa hari di rumah Buk?
123. P1 : Satu minggu, ya dua minggu.
124. CSO : Sakit ya itu ya.
125. P1 : Iya
126. CSO : Nggak dibawa ke rumah sakit pas di Jember itu?
127. P1 : Bawa ke rumah sakit satu minggu. Satu minggunya itu mungkin tak rawat di rumah.
128. CSO : Pulang ya?

129. P1 : Iya.
130. CSO : Di rumah sakit mana, Ibuk?
131. P1 : Rumah Sakit Bangsal.
132. CSO : Bangsal. Bangsal Sukorejo.
133. CSO : [Mengetik] Meninggalnya sudah lama ya, Buk, ya?
134. P1 : Iya.
135. CSO : Agustus 2018 ya?
136. P1 : Iya. Kita yang mau ngurusin itu gimana ya. Bilang anu itu duh.
137. CSO : Masih belum ini ya?
138. P1 : Iya. Orang kemaren itu di situ [menunjuk ke counter 3] udah aduh.
139. CSO : [Mengetik] di Bangsal kemaren sempet rawat inap juga, Buk?
140. P1 : Iya.
141. CSO : Seminggu itu ya.
142. P1 : Iya.
143. CSO : Katanya itu baru ketahuan kalo sakit DB, dan lain-lain itu.
144. P1 : Ya mungkin iya. Trus dia pulang.
145. CSO : Nggak dianterin sama Ibuk? Dianterin siapa?
146. P1 : Ya sama saya pas di Rumah Sakit Bangsal. Kalo di sana nggak ngerti, orang dia anaknya bilang sehat. Karena dipaksa gitu. Memaksa diri.
147. CSO : Dipaksa buat kerja gitu ya.
148. P1 : Iya, gitu.
149. CSO : [Mengetik] meninggalnya hari sabtu ya Buk ya?
150. P1 : Iya.
151. CSO : Jam berapa, Buk kira-kira?
152. P1 : Jam tiga malem.
153. CSO : Jam tiga malem. [mengetik] dimakamkan hari itu juga atau nggak?
154. P1 : Iya, paginya.
155. CSO : Paginya ya.
156. P1 : Iya.
157. CSO : Di Bangsal juga dimakamkannya?
158. P1 : Iya di Bangsal juga.
159. CSO : Di Gambirone ini ya, Buk, ya. [melihat berkas]
160. P1 : Iya.
161. CSO : Pemakaman umum apa keluarga, Ibuk?
162. P1 : Umum.
163. CSO : Pemakaman umum ya.
164. P1 : Oh, keluarga, hehehe.
165. CSO : Oh keluarga. Deket sama rumahnya, Ibuk?
166. P1 : Iya deket.
167. CSO : [Mengetik]
168. CSO : Buk Sri sehari-hari kerja, Ibuk?
169. P1 : Rumah tangga.
170. CSO : Ibu rumah tangga ya.
171. P1 : Iya

172. CSO : Untuk suaminya atas nama Pak Karsimin ini ya, Buk ya? Tahun dua ribu ini ya?
173. P1 : Iya.
174. CSO : Kenapa Pak Karsimin meninggalnya? Sakit juga?
175. P1 : Kalo ini sakit sampai dua tahun.
176. CSO : Sampai dua tahun?
177. P1 : Iya
178. CSO : [Mengetik] kalo sodaranya Pak Diannya ada berapa?
179. P1 : Ada tiga.
180. CSO : Ada tiga.
181. P1 : Ini kakaknya [menunjuk P2] yang pertama ada di Madura.
182. CSO : Tiga sama Pak Diannya, gitu Buk?
183. P1 : Iya. Yang ragil.
184. CSO : Yang ragil [mengetik] cewek-cewek semua kakaknya?
185. P1 : Pertama cowok, cewek, trus cowok.
186. CSO : Kalo Ibuk tinggalnya sama Buk siapa, Buk Widia ya?
187. P1 : Iya. buk Widia, iya.
188. CSO : Dulu berarti juga almarhum tinggal sama Bu Widia juga ya?
189. P1 : iya. trus saya kerja ke Bali.
190. CSO : [Mengetik]
191. P1 : Bu Sri, saya foto dulu, *nggeh?* 'bu Sri, saya foto dulu ya.' Minta tolong hadap ke kamera sebelah sini ya Buk ya? Lihat sini aja.
192. CSO : Iya, satu dua. [memberi aba-aba]
193. CSO : Udah. Untuk nomer hapenya, ini nomor hapenya Ibuk sendiri apa Bu Widia?
194. P1 : Ibu widia dengan ibu Sri itu gimana?
195. CSO : Yang ini nomernya siapa?
196. P2 : Yang tiga belas saya.
197. CSO : Punyanya Bu Widia?
198. P2 : Tiga belas ya?
199. CSO : 082-231-848-465
200. P2 : Oh punya saya.
201. CSO : Oh punya Ibu Widia. Kalo punya Ibu sendiri ada? Boleh saya minta ya Buk ya.
202. P1 : [Mencari HP di tas kemudian menyerahkan HP kepada CSO]
203. CSO : Permisi ya buk.
204. P1 : Iya
- [CSO *entry* nomor]
205. CSO : Saya kembalikan ya HPnya ya. [CSO menyodorkan berkas]
206. CSO : Boleh dibantu tanda tangan ya Buk Sri ya.
207. P1 : Iya. di samping sini?
208. CSO : Sini aja. Biar lebih enak. Sama namanya di bawahnya ya.
209. P1 : Iya. [membubuhkan tanda tangan]
210. CSO : [Menyodorkan surat] yang punya Bu Sri Nurwanti. Dikenakan materai sebelah sini ya Buk ya.
211. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]

212. CSO : Lagi. Satu lagi. Sebelah sini. bu Widia boleh minta tanda tangannya sekalian nggeh. Di sebelah sini, Ibuk.
213. P1&P2: [membubuhkan tanda tangan]
214. CSO : [Menata dan menyiapkan berkas yang akan diserahkan ke peserta] Buk Sri, sebelumnya kami dari BPJS Ketenagakerjaan mengucapkan turut berduka cita nggeh atas meninggalnya almarhum Dian. Semoga nanti santunan yang kita berikan bermanfaat bagi keluarga yang ditinggalkan ya, Buk, ya.
215. P1 : Aamiin.
216. CSO : Ini saya kasih tanda terima sama Ibu Sri saya jelaskan dulu ya untuk santunan yang diterimakan ya. [menyodorkan surat] ada dibelakang sini Ibuk. [membuka lembar kedua] ini ya Buk ya. Untuk tabungan hari tua atau Jaminan Hari Tuanya Almarhum ini ada delapan juga lima ratus dua ribu sekian ini ya buk ya.
217. P1 : Iya
218. CSO : Kemudian untuk santunan kematian dapat enam belas juta lima ratus. Biaya pemakamannya tiga juga. Santunan berkala kita bayarkan biasanya dua ratus ribu perbulan selama dua puluh empat bulan kita rapel langsung ya Buk ya. Jadi empat juta delapan ratus. Kurang lebih yang diterimakan nanti ada sekitar tiga puluh dua juta lima ratus yang tak tuliskan di sini ya, Buk ya.
219. P1 : Iya.
220. CSO : Kemudian untuk jaminan pensiun, Ibuk Sri nanti dapat pensiun berkala. Pensiun berkala di sini yang maksud per bulan Buk Sri akan mendapatkan uang pensiunan sebesar tiga ratus ribu lebih sedikit lah Buk. Tiga ratus ribuan gitu ya. Nah, karena Ibuk mendapatkan pensiun berkala nanti Ibuk setiap tiga bulan sekali diwajibkan ke sini untuk melakukan konfirmasi ya, Buk ya.
221. P1 : Ke sini?
222. CSO : Iya, gitu. Saya cek dulu ya untuk yang selanjutnya kapan. [cek di komputer]
223. P1 : Iya.
224. CSO : Nanti bisa ke sini di Mei akhir ya Buk ya
225. P1 : Mei akhir?
226. CSO : Iya untuk yang selanjutnya.
227. P1 : Bulan?
228. CSO : Bulan Mei. Bulan Mei akhir. Bulan lima akhir atau bulan Juni awal boleh gitu. Jadi kalo misalnya Ibuk kewajiban ke sini kan Mei akhir, atau di Juni awal ya Buk ya, misal Buk Sri melakukan keterlambatan seperti itu, ya buk ya, harusnya kan iuran terakhirnya kan mei yang dibayarkan pensiunannya, Juni misalnya untuk konfirmasi Juni belum ke sini Buk Srinya gitu, baru ke sini bulan juli, ya berarti selama bulan Juni kita masih belum ada transfer untuk Jaminan Pensiun sampai Buk Srinya ke sini. Ya tapi jangan terlalu lama, karena misalnya mungkin setahun nggak ke sini ya buk ya, baru kapan ke sini ya buk ya, otomatis untuk pensiunan yang setahun itu

hilang. Kita bayarkan Cuma pensiun selama enam bulan, dihitung dari dia terakhir ke sini. Gitu ya. Jadi diusahakan tertib tiga bulan sekali untuk ke sini melakukan ini ya, konfirmasi ya buk ya. Nanti kalo konfirmasi, di sini sudah saya tuliskan untuk berkas yang dibawa. Bawa KTP, KK, sama buku rekening, *foto copysama* aslinya.

229. P1 : Iya
230. CSO : He'eh. Gitu ya, sama ini saya kasih kartu untuk konfirmasi berkala nanti juga ditunjukkan ya waktu pencairan berkalanya, konfirmasinya ya. Mei akhir bisa ke sini, biar nanti bulan Juni awal sudah langsung bisa kita transferkan untuk ini ya pensiunannya gitu ya buk ya.
231. P1 : Iya
232. CSO : Pensiunan sifatnya bukan masuknya tiga bulan sekali konfirmasi kita bayarkan langsung rapel tiga bulan ya buk ya. Tapi setiap tanggal satu di awal bulan kita akan transferkan. Berarti Ibuknya sistemnya dapatnya totalnya perbulan. Gitu. Cuma nunggu konfirmasinya nanti tiga bulan sekali.
233. P1 : Berarti tiga bulan sekali harus ke sini?
234. CSO : He'eh. Bawa berkas yang saya tuliskan di sini ya Buk ya. Sudah saya tuliskan di belakangnya ini. nah untuk yang ini, tadi saya sampaikan untuk santunan hari tua sama kematiannya, ini masuknya maksimal satu minggu dari sekarang. Sama juga jaminan pensiunnya juga sih, nanti bisa di cek di rekeningnya ya.
235. P1 : Iya
236. CSO : Gitu ya. Nanti kalo misalnya satu minggu ternyata belum masuk rekening, saya tinggali nomor telfon sama nomer whatsapp sini ya Buk nggeh. Bisa konfirmasi ke nomor itu ya. Ini saya kasih ke Ibuk Srynya ya.
237. P1 : Iya
238. CSO : Mungkin dari penjelasan saya ada yang masih kurang paham, Ibuk?
239. P1 : Ini ada yang takut lupa hehehe [lupa gak konfirmasi]
240. CSO : Gitu ya, hehehe. Yang penting di mei akhir ya Ibuk ya. Mei akhir itu Juni awal ke sini lagi nggeh, untuk melakukan konfirmasi berkala.
241. P1 : Ini dibawa semua? [berkas-berkas]
242. CSO : Ini untuk berkasnya saya tuliskan di sini. Untuk KTP, KK, buku rekening dicopy satu lembar sama aslinya dibawa ke sini ya.
243. P1 : [Mengangguk] makasih. Hehe. [Jabat tangan]
244. CSO : Nggeh, 'iya' terima kasih. [jabat tangan]
245. P1 : Assalamualaikum.
246. CSO : Walaikumsalam.

**LAMPIRAN K. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM JKM**

CSO : Wahyu Romanto  
Peserta 1 : Suparti (51 tahun)  
Peserta 2 : Fani (35 tahun)

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 4 April 2019 pukul 08.40 WIB antara CSO, ahli waris (P1), dan salah satu anggota keluarganya (P2) yang melakukan pengajuan klaim JKM. Hari sebelumnya pihak kantor pernah datang untuk melengkapi berkas persyaratan. Setelah nomor antrian dipanggil oleh alat pemanggil, peserta maju ke *counter* pelayanan untuk dilayani oleh CSO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian C 1 silakan, Buk. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk.
2. P2 : [Duduk]
3. CSO : Yang berkepentingan siapa?
4. P2 : Ini
5. CSO : Ibuknya?
6. P2 : Iya
7. CSO : Ibuknya duduk sini, Buk. Saya ambilkan kursi, nggeh. 'saya ambilkan kursi, ya'
8. P1 : Iya.
9. CSO : Sebentar.
10. P2 : Ya.  
[CSO mengambilkan kursi]
11. CSO : Permisi, Buk. Berdiri sebentar nggeh. Ini kursinya.  
[CSO kembali ke *counter*]
12. CSO : Ibu namanya siapa, Buk?
13. P1 : Suparti.
14. CSO : Ibuk siapa?
15. P2 : Saya Fani.
16. CSO : Ibuk Fani. Anaknya?
17. P2 : Bukan. Ponakan.
18. P1 : Ponakan
19. CSO : Oh ponakan.
20. CSO : [Membuka berkas persyaratan] yang meninggal siapa, Bu Suparti?
21. P1 : Pak Sumarno.
22. CSO : Siapanya itu?
23. P1 : Suami saya.
24. CSO : Meninggal kenapa, Buk?
25. P1 : Kena...
26. P2 : Sakit.
27. P1 : Sakit

28. CSO : Sakit apa?
29. P1 : Stroke.
30. CSO : Stroke. Udah lama kena stroke?
31. P1 : Nggak lama.
32. P2 : Ya enggak begitu lama. Masih kerja. memang yang pulang kerja langsung sakit itu.
33. CSO : Trus dirawat di rumah sakit?
34. P1 : Enggak di rawat di rumah.
35. CSO : Nggak di rumah sakit?
36. P1 : Enggak.
37. CSO : Meninggalnya di mana, Buk?
38. P1 : Di rumah.
39. CSO : Di rumah.
40. P1 : Saya kan depannya PTP.
41. CSO : Oh. Trus di rawat di rumah berapa hari?
42. P2 : Berapa hari, sebelas hari.
43. CSO : Sebelas hari. Kenapa nggak di rumah sakit?
44. P2 : Bapak sendiri nggak mau.
45. CSO : Nggak mau ke rumah sakit?
46. P1 : Iya.
47. CSO : Sudah pernah ke sini?
48. P1 : Belum saya. Makanya ini ngajak. [menunjuk P2]
49. CSO : Yang pernah ke sini siapa? Ibuk? Ngecekan berkasnya?
50. P2 : Enggak. Saya dari desa.
51. CSO : Oh dari desa.
52. P2 : Iya. Sekalian mau nyetor punya desa, hehehe.
53. CSO : Oh sekalian?
54. P2 : Iya, hehehe.
55. CSO : Nganter ya, Buk?
56. P2 : Hehehe.
57. CSO : Udah dibayar belum, Buk?
58. P2 : Iya. nunggu sebentar lagi. Nunggu mobil di depan.
59. CSO : Biasanya jam 9.
60. P2 : Iya, hehehe.
61. CSO : Saya kembalikan ya.
62. P1 : Iya.
63. CSO : Saya tata ulang. Dari PTPN X. Meninggalnya bulan berapa Pak Sumarno?
64. P2 : Bulan tiga.
65. P1 : Belum 40 hari, hehehe.
66. CSO : Maret berarti ya?
67. P2 : Iya bulan tiga kalo nggak salah.
68. CSO : Hari apa meninggalnya, Buk?
69. P1 : Hari Sabtu.
70. CSO : Buk, putra putrinya berapa?
71. P1 : 2. meninggal satu tinggal satu.

72. CSO : Tinggal satu. Yang satu udah nikah?  
73. P1 : Udah.  
74. CSO : Ibuk belum punya buku tabungan?  
75. P1 : Belum.  
76. CSO : Berarti sekalian bikin ya.  
77. P1 : Iya.  
78. CSO : Ini yang nyoret-nyoret siapa?  
79. P1 : Pihak kantornya.  
80. CSO : Pihak kantor?  
81. P1 : Ya  
82. CSO : Pihak kantornya pernah ke sini berarti ya.  
83. P1 : Iya langsung nyetor ke sini.  
84. CSO : Kantornya mana?  
85. P1 : Koprasi.  
86. CSO : Ini sudah dicoret sama BPJS Ketenagakerjaan. Udah dicek ini. udah ada tulisannya.  
87. P1 : Iya  
88. CSO : Ini saya tanyakan dulu ya, sudah ada laporan apa belum dari kantor. Soalnya sampai hari ini masih aktif.  
89. P1 : Ya.  
90. CSO : Takutnya kalo belum ada laporan harus konfirmasi dulu ke perusahaan. Saya tanyakan dulu ke belakang ya.  
91. P1 : Ya.  
92. CSO : Terima kasih sudah menunggu. Kerja dibagian apa, Buk?  
93. P1 : Bagian supir.  
94. CSO : Kalo Ibuk kegiatannya di rumah apa?  
95. P1 : Hehehe.  
96. CSO : Kerja juga?  
97. P1 : Di pabrik.  
98. P2 : Di pabriknya.  
99. CSO : Oh. Saya kembalikan ya berkas aslinya.  
100. P1 : Iya.  
101. CSO : Bu Suparti sekarang usianya berapa, Buk?  
102. P2 : Saya ada lima enam, lima lima gitu, Mas.  
103. CSO : Kerjanya tiap hari Bapak ini, Buk?  
104. P2 : Iya, Mas.  
105. CSO : Minggu juga kerja?  
106. P2 : Enggak. Minggu libur. Kalo ada tugas, baru.  
107. CSO : Udah lama kerja di sini?  
108. P2 : Lama sudah, Mas.  
109. CSO : Tahun berapa, Buk?  
110. P2 : Pas belum dapat saya sek sih, Mas.  
111. CSO : Oh. Tapi baru didaftarkan sama kantornya, 2013.  
112. P2 : Iya. Sebenarnya lama sudah, Mas. Nggak tau, hehe.  
113. CSO : Kalo didaftarkan dari dulu tabungannya banyak, hehe.  
114. P2 : Iya.

115. CSO : Bu Suparti saya foto dulu ya. Lihat kamera ini, Buk. Ini kameranya.  
Duduk aja, Buk.
116. P1 : Ya.
117. CSO : Terima kasih.
118. P1 : Udah?
119. CSO : Udah. Ibu Suparti punya materai 6000 satu?
120. P1 : Nggak ada. Di sini ada?
121. CSO : Di sini nggak ada. Coba tanyakan ke Mbak *security* itu, biasanya *security* yang di depan jualan.
122. P2 : Oh. Mbak ini ya?
123. CSO : Iya. satu aja.
124. P2 : [Pergi beli materai]
125. P1 : Nggak tau, Mas.
126. CSO : Iya, nggak (a)pa-(a)pa, Buk. Anaknya Ibuk tinggalnya di mana, Buk?
127. P1 : Ya rumahnya depannya PTP. Depanannya Bobin itu sudah.
128. CSO : Oh.
129. P1 : Kumpul di sana.  
[P2 kembali menyerahkan materai]
130. CSO : Ada?
131. P2 : Ada. [menyerahkan materai]
132. CSO : [Mengetik] Ibuk tanda tangan kena materai ya.
133. P1 : Di sini, Mas?
134. CSO : Antara kertas sama materai.
135. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]
136. CSO : Ibuk nomor HP-nya berapa?
137. P1 : Hehe.
138. P2 : Pakai punya saya aja.
139. CSO : Deket ya?
140. P : Iya.
141. CSO : Oh iya boleh.
142. P2 : 082-301-59-50-11
143. CSO : Mulai dulu bagiannya driver ya, Buk, ya?
144. P1 : Ya.
145. CSO : Kurang lebih udah berapa tahun, Buk, kerja di sana?
146. P1 : Pokok lama, Mas.
147. CSO : Sebelum nikah?
148. P1 : Sebelum nikah
149. CSO : Kurang lebih 20 tahun, Buk?
150. P1 : Lebih, Mas.
151. P2 : Lebih
152. CSO : 30 tahunan ya.
153. P1 : Ya.
154. CSO : [Mengetik] taunya punya stroke itu udah lama, Buk?
155. P1 : Baru saja, Mas.
156. CSO : Baru aja.
157. P1 : Iya. Ya nggak kerja baru pas kena stroke itu sudah, Mas.

158. CSO : Sebelumnya juga nggak pernah sakit?  
159. P1 : Enggak. Nggak pernah sakit.  
160. CS : Gejala-gejala nggak?  
161. P1 : Nggak ada. Ya waktu itu langsung nggak kerja sudah, Mas.  
162. CS : Oh. darah tinggi punya?  
163. P2 : Nggak mau dipriksakan, Mas. Takut.  
164. CS : Jadi nggak pernah periksa ya.  
165. P1 : Iya. yang langsung itu, Mas. Pulang kerja langsung, besoknya sudah nggak kerja ya itu.  
166. CSO : Jadi nggak mau ke rumah sakit ya.  
167. P1 : Iya nggak mau, Mas.  
168. P2 : Obatnya ya obat warung.  
169. P1 : Nggak pernah suntik-suntik gitu, Mas, nggak mau.  
170. CSO : Kalo obatnya gimana, Buk, belinya?  
171. P2 : Obat warung itu, hehehe.  
172. P1 : Hehehe  
173. CSO : Oh. [Mengetik] berarti meninggalnya kan tanggal dua ya, dua maret. Sakitnya itu kapan? Akhir Februari itu?  
174. P1 : Iya.  
175. CSO : Pas pulang kerja pusing itu gejalanya apa?  
176. P1 : Pulang kerja itu sek mendingan, Mas, pas sore-sore gitu mulai. Katanya pusing-pusing gitu.  
177. CSO : Udah pusing ya.  
178. P1 : Iya. Pas besoknya itu.  
179. CSO : Apanya yang kena, Buk?  
180. P1 : Tangannya sama kakinya.  
181. CSO : Oh.  
182. P1 : Kaki masih bisa jalan kok.  
183. CSO : Bisa jalan.  
184. P2 : Iya, bisa jalan. Yang nggak bisa jalan itu pas tiga hari langsung nggak ada, Mas.  
185. CSO : [Mengetik] yang bilang kena stroke itu siapa, Buk, kalo nggak dibawa ke dokter?  
186. P2 : Kita udah tau.  
187. CSO : Tanda-tandanya ya?  
188. P2 : Iya. Tanda-tandanya kan udah bisa tau.  
189. CSO : [Mengetik] jam berapa, Buk, meninggalnya?  
190. P1 : Jam 2. Nggak sampek jam 2, Mas. Jam satu lebih.  
191. CSO : Di rumah berarti ya?  
192. P1 : Iya, di rumah.  
193. CSO : [Mengetik] dimakamkan di umum?  
194. P1 : Iya, Mas.  
195. CSO : Bukan keluarga ya?  
196. P1 : Bukan.  
197. CSO : Di daerah mana, Buk?  
198. P1 : Di daerah Bataan.

199. P2 : Selatannya rumah sana. Pemakaman umum.
200. CSO : [Mengetik] Bu Suparti permisi tanda tangan di sini.
201. P1 : Di mana, Mas? Di bawah sini?
202. CSO : Di sini.
203. P1 : [Membubuhkan tanda tangan]
204. CSO : Ini pas buat surat keterangan ahli waris, *foto copy*KTP saksi diminta gak?
205. P1 : Enggak
206. CSO : Nggak diminta?
207. P1 : Iya.
208. CSO : Tanda tangan lagi, Buk, di sini sama di sini. [menyodorkan]
209. P1 : Sini, Mas?
210. CSO : Enggeh. 'iya'
211. P1&P2: [Membubuhkan tanda tangan]
212. CSO : Makasih. Bikin rekening dulu ya. Nanti kalo sudah selesai ke saya lagi.
213. P1 : Ambil antrian lagi?
214. CSO : Nggak usah. Nanti kalo saya nggak ada tamu, langsung ke saya.
215. P : Terima kasih
216. CSO : Sama-sama, Ibuk.  
[P1 dan P2 meninggalkan *counter*]
- [Setelah beberapa saat P1 dan P2 kembali]
217. P2 : Mas, sudah.
218. CSO : Sudah?
219. P2 : Sudah.
220. CSO : Oh monggo. 'oh silakan' Belum di-*foto copy*ya?
221. P2 : Belum.
222. CSO : Ya, saya *fotocopy*-kan dulu. Sebentar ya, Buk, ya.
223. P1 : Ya.
224. CSO : Terima kasih sudah menunggu. Ini dibawa Ibuk aja. [menyodorkan buku rekening]
225. P1 : Iya.
226. CSO : [Menyiapkan berkas-berkas] tanda terimanya ini ya, Buk, ya.
227. P1 : [Mengangguk]
228. CSO : Ini rinciannya, santunan kematiannya 16 juta dua ratus, santunan berkala yang dibayar langsung atau sekaligus ada 4 juga 8 ratus, biaya pemakamannya 3 juta, totalnya 24 juta rupiah, sama tabungannya almarhum ada 7 juta sekian. Nanti 24 juta rupiah ditambah 7 juta, ditransfer ke rekening ibuk paling lama satu minggu, paling cepet 4, 5 hari sudah masuk.
229. P1 : Jadi satu minggu bisa diambil?
230. CSO : Ya.
231. P1 : Satu minggu dari sekarang?
232. CSO : Ya, sekarang hari kamis berarti paling lama masuknya hari kamis.
233. P1 : Iya.

234. CSO : Paling cepet hari rabu atau hari selasa udah masuk. Sudah selesai, mungkin ada yang ditanyakan lagi?
235. P1 : Makasih banyak, Mas.
236. CSO : Iya. Terima kasih. Selamat pagi.
237. P2 : Mari, Mas.



**LAMPIRAN L. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN KONFIRMASI JP BERKALA**

CSO : Eka Agustina  
Peserta : Rafika (43 tahun)

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 10 April 2019 pukul 09.21 WIB antara CSO dan peserta (P) yang merupakan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal yang ingin melakukan konfirmasi JP berkala. Setelah nomor antrian terpanggil, peserta maju ke *counter*. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian D1 silakan. Selamat pagi. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk.
2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Ibuk?
4. P : Mau laporan tiga bulan sekali.
5. CSO : Berkasnya sudah dibawa?
6. P : Sudah [mengeluarkan berkas dan menyerahkan kepada CSO]
7. CSO : [Memeriksa berkas]  
[CSO mengetik membuat lembar konfirmasi JP berkala]
8. CSO : Ada nomor telfon yang bisa dihubungi?
9. P : 082-332-574-893
10. CSO : Bu Rafika saya foto dulu ya, minta tolong hadap kamera. [CSO memfoto peserta]
11. CSO : Terima kasih.
12. CSO : Buku nikahnya ada Bu Rafika?
13. P : [Mengeluarkan buku nikah dari tas]
14. CSO : [Memeriksa] saya kembalikan berkas aslinya.
15. P : Ya.
16. CSO : Boleh dibantu tanda tangan ya, Buk, ya sebelah sini. [menyodorkan selembur surat]
17. P : [Membubuhkan tanda tangan]
18. CSO : Konfirmasinya sampai bulan Juni ya yang hari ini ya. Berarti nanti bisa ke sini lagi di Bulan Juli ya. [menyodorkan kartu berkala]
19. P : Karna yang sekarang masih belum masuk ya.
20. CSO : Belum masuk?
21. P : Iya.
22. CSO : Karna Ibuk belum konfirmasi ya, hehehe.
23. P : Iya, hehehe. *Kepaten*.
24. CSO : Iya. Atau kalau nggak itu, kan jatuh temponya Juli, Ibuk di Juni akhir ke sini nggak (a)pa-(a)pa, jadi nanti di awal Juni sudah langsung bisa kami transferkan.
25. P : Seperti itu aja ya.

26. CSO : Ya. Jadi nanti tanggal satu bisa langsung ditransferkan, Buk. Rekeningnya BRI masih aktif ya, Buk, ya?
27. P : Masih.
28. CSO : Sudah, Buk. Ada yang bisa dibantu lagi?
29. P : Sudah. Makasih.
30. CSO : Terima kasih. Selamat pagi.



**LAMPIRAN M. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN KONFIRMASI JP BERKALA**

CSO : Eka Agustina  
Peserta : Erna (47 tahun)

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 1 April 2019 pukul 10.36 WIB antara CSO dan peserta (P) yang merupakan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal yang ingin melakukan konfirmasi JP berkala. Setelah nomor antrian terpanggil, peserta maju ke *counter*. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian D dua. Selamat siang. Selamat datang di layanan PRIMA. silakan duduk, Ibuk.
2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Ibuk?
4. P : Mau laporan.
5. CSO : Yang tiga bulan sekali ya?
6. P : Iya.
7. CSO : Saya pinjam berkasnya ya, Buk.
8. P : Ya. [sembari menyodorkan berkas]
9. CSO : Buku nikah aslinya? [CSO memeriksa berkas]
10. P : [Mengambil di tas]
11. CSO : Sama kartu berkalanya ya.
12. P : Ini ya, Mbak? [menunjukkan]
13. CSO : Iya.  
[CSO memeriksa berkas kembali]
14. CSO : Ini yang asli sudah [menyodorkan]  
[CSO mengetik untuk membuat lembar konfirmasi JP berkala]
15. CSO : Nomor hape yang bisa dihubungi, Buk?
16. P : 081-336-868-364
17. CSO : Saya foto dulu ya, Buk. Lihat kamera sebelah sini. [CSO memfoto peserta]
18. CS : Sudah.
19. CSO : Tolong tanda tangan ya, Buk.
20. P : Yang di sini ya?
21. CSO : Ya.
22. P : [Membubuhkan tanda tangan]
23. CSO : Ini berlaku sampai Juni, Buk. Nanti ke sini lagi bisa di akhir Juni atau awal Juli. [menyodorkan kartu berkala]
24. P : Ya.
25. CSO : Pemberkasannya sama, ini dibawa semua ya.
26. P : Ya. Sudah ya?
27. CSO : Sudah, Buk. Terima kasih.
28. P : Makasih. Mari, Mbak.

29. CSO : Iya, sama-sama, Ibuk. Selamat siang.



**LAMPIRAN N. POLA KOMUNIKASI ANTARA CSO DAN PESERTA  
DALAM PELAYANAN KONFIRMASI JP BERKALA**

CSO : Lisa Meilanie  
Peserta : Mugioyo (55 tahun)

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember pada 2 April 2019 pukul 08.44 WIB antara CSO dan peserta (P) yang merupakan ahli waris dari tenaga kerja yang meninggal yang ingin melakukan konfirmasi JP berkala. Setelah nomor antrian terpanggil, peserta maju ke *counter*. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. CSO : Antrian D satu. Selamat pagi. Selamat datang di layanan PRIMA. Silakan duduk, Bapak.
2. P : [Duduk]
3. CSO : Ada yang bisa dibantu, Pak?
4. P : Laporan, Mbak.
5. CSO : Ada kartu berkalanya, Pak?
6. P : [Mengambil kartu KEBAL (kartu berkala) dikantong baju]
7. CSO : [Memproses data] ada nomor HP yang bisa dihubungi, Pak?
8. P : 081-252-766-602
9. CSO : Mohon maaf, Pak. saya foto dulu ya. Bisa lihat ke sebelah sini?[CSO memfoto peserta]
10. CSO : Sudah, Pak. terima kasih. Minta tolong tanda tangan di sebelah sini ya, Pak, ya.
11. P : [Membubuhkan tanda tangan]
12. CSO : Baik terima kasih. Ini kartu berkalanya ya. Konfirmasi ini berlaku untuk April, Mei, Juni. Bapak ke sini lagi akhir Juni atau awal Juli ya.
13. P : Ya. Terima kasih, Mbak.
14. CSO : Terima kasih, Pak. Selamat pagi.

**LAMPIRAN O. PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Untuk Petugas**

1. Layanan apa saja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
2. Apa perbedaan setiap segmentasi tenaga kerja?
3. Bagaimana proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
4. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta?
5. Apa kuantitas mempengaruhi kualitas pelayanan?
6. Apa keluhan CSO ketika melayani peserta?
7. Bagaimana Anda memandang peserta yang datang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
8. Bagaimana cara Anda menghadapi peserta dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda?
9. Apakah selama ini pelayanan yang diberikan CSO sudah maksimal?

**B. Untuk Peserta**

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
2. Bagaimana kriteria petugas/CSO yang baik menurut Anda?
3. Apakah Bapak/Ibu sudah merasa dilayani dengan baik?
4. Bagaimana pelayanan yang baik menurut Bapak/Ibu?

LAMPIRAN P. DOKUMENTASI



Gambar 1. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember



Gambar 2. Suasana Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember



Gambar 3. Pelayanan Pengajuan Klaim



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 185  
Telepon (0331) 337188 Fax. (0331) 332738. Jember 68121

Nomor : 677/UN25.1.6/PL/2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pemimpin Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jember  
di Jember

Dengan ini, kami Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas  
Jember, memberitahukan bahwa mahasiswa di bawah ini:

nama : Dwi Novita F.P  
NIM : 160110201006  
jurusan : Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jember. Penelitian  
tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data dalam  
rangka menyelesaikan tugas akhir (penyusunan skripsi).

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa  
tersebut untuk melakukan penelitian tersebut.

Demikian permohonan kami, dan atas kebijaksanaan yang Bapak/Ibu berikan, kami  
ucapkan terimakasih.

Jember, 27 Februari 2019

Ketua Jurusan Sastra Indonesia,



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



Nomor : B/20629/102019

25 Oktober 2019

Yth  
Ketua Jurusan Sastra Indonesia  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Jember  
di  
Tempat

Perihal : Persetujuan Penelitian

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember Nomor: 677/UN25.1.6/PL/2019 perihal Izin Penelitian, maka bersama ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan penelitian untuk mahasiswa atas nama:  
Nama : Dwi Novita F. P  
NIM : 160110201006  
Jurusan : Sastra Indonesia  
Periode Penelitian : 4 Maret – 17 April 2019
2. Mengharap penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan peneliti dan civitas akademika tentang BPJS Ketenagakerjaan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



R Edy Suryono  
Kepala

AN/AG/HL 00.00

Kantor Cabang Jember : Jalan Letjend. Sutoyo No. 15A - Jember

T (0331) 486370, 429067 F (0331) 485602 E-mail : kacab.jember@bpjsketenagakerjaan.go.id