



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN HUBUNGAN  
INDUSTRIAL DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN  
JEMBER: SUATU TINJAUAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

oleh

**Indah Evatus Sholeha  
160110201026**

**PROGRAM STUDI SAstra INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN HUBUNGAN  
INDUSTRIAL DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN  
JEMBER:SUATU TINJAUAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sastra Indonesia dan mencapai gelar sarjana

oleh

**Indah Evatus Sholeha  
160110201026**

**PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Nur Hasanah dan Bapak Tasmuri;
2. adik saya Ria Fitriana dan saudara-saudara lainnya; serta
3. bapak dan ibu guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.



**MOTO**

*“Lawan sastra ngesti mulya, Dengan ilmu kita menuju kemuliaan.”*

(Ki Hadjar Dewantara)<sup>1</sup>

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik.”

(HR. Thabrani)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.gramedua.com/blog/kumpulan-quotes-heroik-pahlawan-nasional-indonesia-melegenda/>

<sup>2</sup> [Uzumet.blogspot.com/moto\\_hidup/](http://Uzumet.blogspot.com/moto_hidup/)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Indah Evatus Sholeha;

NIM : 160110201026;

menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik Penempatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” adalah benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kebenaran sesuai sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Juli 2020

Yang menyatakan,

Indah Evatus Sholeha

**SKRIPSI**

**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PENEMPATAN TENAGA KERJA DAN HUBUNGAN INDUSTRIAL  
DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBER:SUATU TINJAUAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

Oleh

Indah Evatus Sholeha  
NIM 160110201026

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Drs. Kusnadi, M.A.

Pembimbing Anggota : Drs. Andang Subaharianto, M.Hum.

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik Penempatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan oleh Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember pada:

hari, tanggal :

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember

Tim Penguji;

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusnadi, M.A.  
NIP 196003271986011003

Drs. Andang Subahianto, M.Hum.  
NIP 196504171990021001

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Agus Sariono, M.Hum.  
NIP 1961081319806011001

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

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum  
NIP. 19196805161992011

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Mahakuasa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik Penempatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember. Skripsi ini tersusun berkat dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Iwan Taruna, M.Eng. selaku Rektor Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
3. Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember dan selaku penguji II;
4. Dr. Kusnadi, M.A. selaku pembimbing I, Drs. Andang Subahianto, M.Hum. selaku pembimbing II, Dr. Agus Sariono, M.Hum. selaku penguji I, yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi;
5. para dosen Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas atas ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini;
6. staf administrasi Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, serta seluruh civitas akademi di Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi;

7. seluruh informan penelitian, khususnya staf pelayanan, kepala bidang, dan kepala seksi di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, serta para pemohon yang telah membantu penulis dalam kegiatan pengumpulan data di lapangan;
8. kedua orangtua, Ibu Nur Hasanah dan Bapak Tasmuri, serta Adik Ria Fitriana yang telah memberikan cinta kasih, dukungan moral, dan materi kepada penulis;
9. pengasuh Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Dr. H. Hamam, M.H.I. dan Ibu Nyai Isniatul Ulya serta kepada ustadz/ustadzah yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman selama penulis di pondok;
10. teman sekamar H7 Dini, Iza, Mbak Mila, Mbak Irma, Dinda, dan Fita yang selalu membantu penulis dalam segala hal selama penulis di pondok;
11. kawan-kawan Sastra Indonesia Angkatan 2016 khususnya sahabatku Sahara, Anita, Yuniar, Anis, Warda, Maulinawagzy, Vidha, Vita, Apink, Miqdad, Ulia, dan Rahmad yang selalu membantu dan memberi semangat kepada penulis selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir;
12. sahabatku Fitri, Alfi, Intan, Novia, dan Dinda yang sampai saat ini selalu memberikan cinta kasih dan dukungan kepada penulis;
13. keluarga organisasi Ikatan Mahasiswa Sastra Indonesia (IMASIND) dan keluarga PKPT IPNU IPPNU UNEJ yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berorganisasi serta cinta kasih kepada penulis;
14. teman KKN 106 Jebung Lor dan teman-teman di pondok PPM AL-Husna yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis; dan
15. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Akhirnya, penulis berharap semogaskripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 16 Juli 2020

Indah Evatus Sholeha

## RINGKASAN

**Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik Penempatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi;** Indah Evatus Sholeha; 160110201026; 2020; halaman 182; Jurusan Sastra Indonesia; Fakultas Ilmu Budaya; Universitas Jember.

Kegiatan penelitian etnografi komunikasi ini berlangsung di Kantor Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kabupaten Jember. Topik penelitian ini adalah interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan publik. Penelitian etnografi komunikasi ini dilakukan pada bidang pelayanan publik Disnaker Kabupaten Jember. Tujuan penelitian adalah ini menggali, merumuskan, dan memaknai pola interaksi komunikatif yang terjadi dalam kegiatan pelayanan publik di Kantor Disnaker Kabupaten Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi. Data penelitian ini berupa teks percakapan, konteks, motif subjektif penutur, dan arsip-arsip yang terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Validasi data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan metode pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen. Tahapan analisis data meliputi analisis domain, taksonomik, komponensial, dan analisis tema budaya. Pendekatan yang digunakan untuk memaknai data adalah emik (interpretatif).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terjadi antara staf dan pemohon dalam kegiatan pelayanan publik telah membentuk pola yang konsisten, yaitu berkaitan dengan (1) pemilihan diksi dalam penggunaan bahasa yang fleksibel sehingga dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi; (2) sikap dan perilaku staf dalam melakukan pelayanan bersikap ramah, santai, terbuka, namun tetap terstruktur; (3) mengusahakan ketepatan dan ketelitian saat pelayanan berlangsung.

Pola-pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember, yakni dialogis pada pelayanan pembuatan kartu AK1 dan pelayanan penerbitan ID & rekom paspor. Pada saat interaksi terjadi, staf tetap mendominasi percakapan karena pentingnya peran staf sebagai orang terdepan yang memberikan pelayanan utama terhadap pemohon seperti memberikan informasi dan memberikan pengarahannya pada pemohon. Berbeda dengan kedua pelayanan tersebut, pola-pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial yakni multiarah. Pada saat interaksi terjadi, tidak hanya staf yang mendominasi percakapan karena pada pelayanan ini dibutuhkan pernyataan klarifikasi dari setiap pemohonnya yang menyebabkan para pemohon juga berperan aktif dan dominan dalam percakapan.

Fungsi komunikatif yang mendominasi pada ketiga pelayanan di Disnaker Kabupaten Jember yakni fungsi direktif dan representatif. Fungsi direktif berupa arahan atau perintah dan saran oleh staf kepada pemohon untuk melakukan sesuatu terkait prosedur pelayanan. Kemudian, fungsi representatif berupa penjelasan mengenai fakta atau kebenaran yang disampaikan oleh staf maupun pemohon, agar baik pemohon maupun staf mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, percakapan yang terjadi antara staf dan pemohon merupakan bagian dari suatu praktik budaya yang berlaku di Disnaker Kabupaten Jember. Selain itu, tema budaya yang mendasari perilaku dalam kegiatan pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan kartu AK1, penerbitan ID & rekom paspor dan klarifikasi perselisihan hubungan industrial secara garis besar adalah “kejujuran, ramah, sikap terbuka dan sopan santun baik dari staf maupun pemohon saat memberi dan menerima informasi merupakan sebuah kunci keberhasilan dalam pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember”.

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAN SINGKATAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMBANG</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	<b>6</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	<b>6</b>
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	<b>6</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 Bahasa dan Fungsi Bahasa .....	<b>9</b>
2.2.2 Komunikasi dan Interaksi Sosial.....	<b>11</b>
2.2.3 Teks, Konteks dan Makna Subjektif .....	<b>13</b>
2.2.4 Tindak Komunikatif .....	<b>15</b>

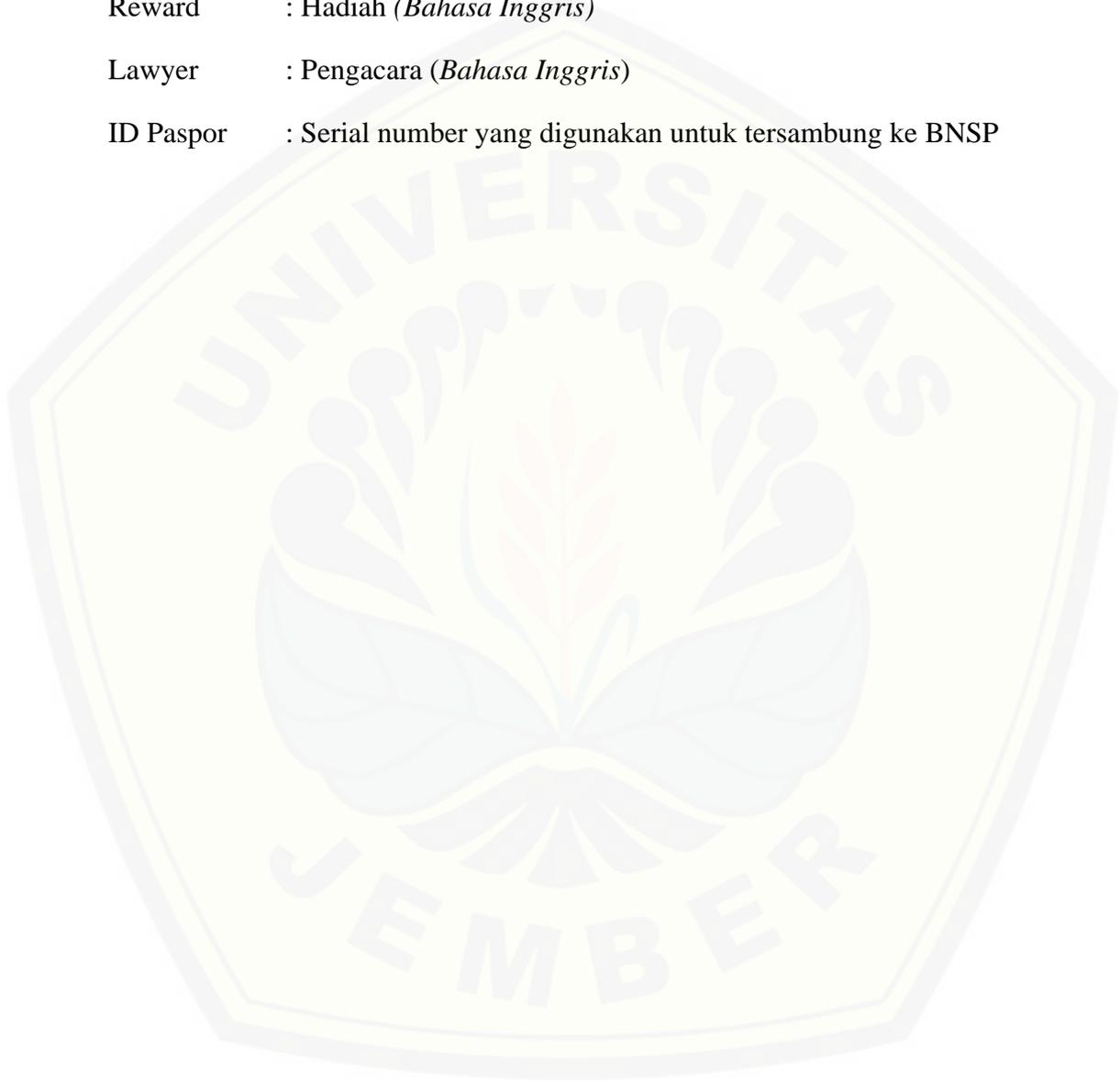
2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik .....	18
2.2.5 Pelayanan Publik di Disnaker .....	20
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Penelitian Kualitatif.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Informan .....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Data dan Jenis Data .....</b>	<b>23</b>
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>24</b>
3.5.1 Pengamatan Terlibat .....	24
3.5.2 Wawancara Mendalam.....	25
3.5.3 Dokumentasi .....	25
<b>3.6 Tahapan dan Metode Analisis Data .....</b>	<b>25</b>
3.6.1 Analisis Domain.....	26
3.6.2 Analisis Taksonomi.....	27
3.6.3 Analisis Komponensial .....	28
3.6.4 Analisis Tema Budaya .....	29
<b>BAB 4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1 Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam     Pelayanan Pembuatan Kartu AK1.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2 Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam     Pelayanan Penerbitan ID &amp; Rekom Paspor .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3 Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam     Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial..</b>	<b>79</b>
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>145</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>148</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>150</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>154</b>

**DAFTAR BAGAN**

	Halaman
Bagan A.1 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Pembuatan Kartu AK1 .....	36
Bagan A.2 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Pembuatan Kartu AK1 .....	46
Bagan A.3 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Pembuatan Kartu AK1 .....	53
Bagan A.4 Pola-pola Komunikasi antara Staf dan Pemohon dalam Pelayanan Pembuatan Kartu AK1 .....	54
Bagan B.1 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Penerbitan ID & Rekom Paspor.....	61
Bagan B.2 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Penerbitan ID & Rekom Paspor.....	69
Bagan B.3 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayananaan Penerbitan ID & Rekom Paspor.....	77
Bagan B.4 Pola-pola Komunikasi antara Staf dan Pemohon dalam Pelayanan Penerbitan ID & Rekom Paspor .....	78
Bagan C.1 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf Hubungan Industrial dan Pemohon Pelapor dan Terlalpor dalam Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial .....	110
Bagan C.2 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf Hubungan Industrial dan Pemohon Pelapor dan Terlalpor dalam Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial .....	129
Bagan C.3 Segmen Materi Interaksi Komunikatif antara Staf Hubungan Industrial dan Pemohon Pelapor dan Terlalpor dalam Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial .....	144
Bagan C.3 Pola-pola Komunikasi antara Staf Hubungan Industrial dan Pemohon Pelapor dan Terlalpor dalam Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial .....	145

**DAFTAR ISTILAH**

- Driver : Sopir (*Bahasa Inggris*)
- Reward : Hadiah (*Bahasa Inggris*)
- Lawyer : Pengacara (*Bahasa Inggris*)
- ID Paspor : Serial number yang digunakan untuk tersambung ke BNSP



**DAFTAR SINGKATAN**

AK1 : Antar Kerja 1

BNSP : Badan Nasional Sertifikasi Profesi

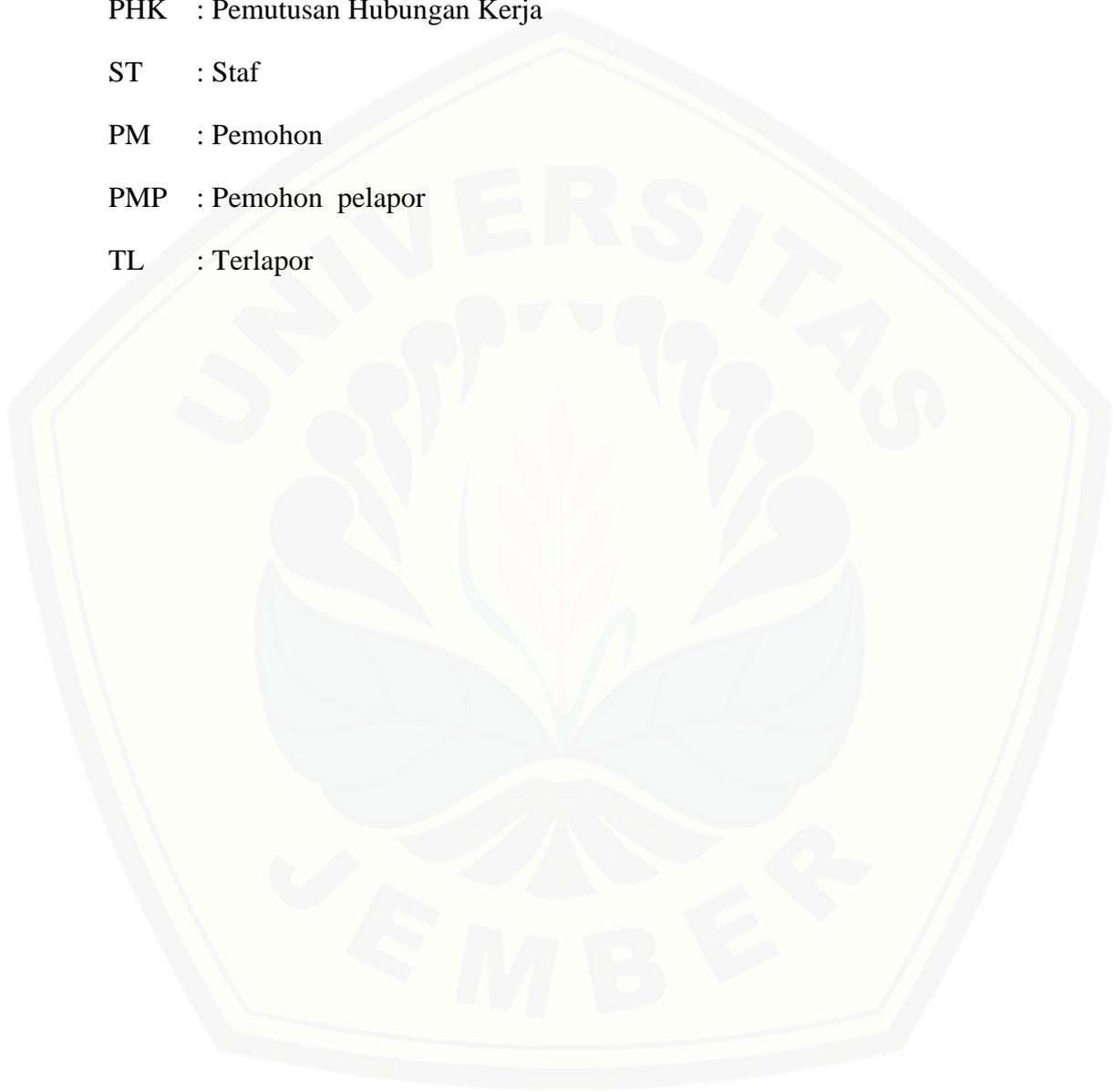
PHK : Pemutusan Hubungan Kerja

ST : Staf

PM : Pemohon

PMP : Pemohon pelapor

TL : Terlapor



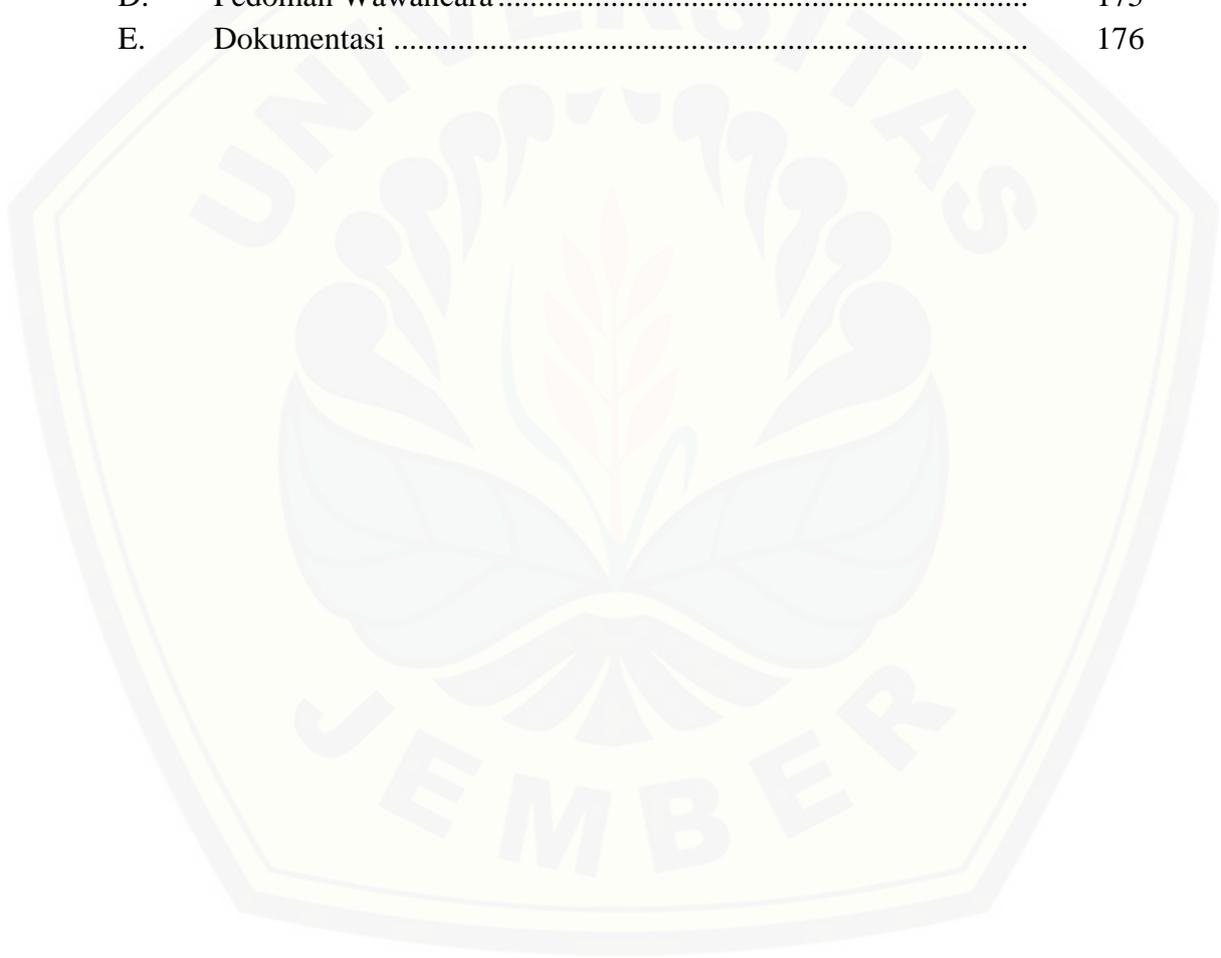
### DAFTAR LAMBANG

- (...) = 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. Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayanan Pembuatan Kartu AK1 .....	153
B. Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon dalam Pelayanan Penerbitan ID & Rekom Paspor .....	158
C. Interaksi Komunikatif antara Staf dan Pemohon Pelapor dan Terlapor dalam Pelayanan Klarifikasi Perselisihan Hubungan Industrial. ....	161
D. Pedoman Wawancara .....	175
E. Dokumentasi .....	176



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Antarmanusia membutuhkan suatu proses interaksi satu sama lain. Interaksi yang dilakukan memerlukan bahasa, yang memegang peran sangat besar dalam kehidupan sehari-hari manusia. Bahasa merupakan suatu sistem lambang bunyi yang berfungsi sebagai sarana berinteraksi dan melakukan kerja sama antarmanusia untuk menjalin relasi dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Wardhaugh (dalam Chaer dan Agustina, 2010:15), bahasa memiliki fungsi sebagai alat komunikasi manusia, baik secara tertulis maupun lisan. Fungsi tersebut dapat dilihat dari sudut penutur, pendengar, topik, kode dan amanat pembicara. Keraf (dalam Kusnadi, 2019:44) lebih lengkap mengungkapkan beberapa fungsi bahasa yakni sebagai ekspresi diri, alat komunikasi, sarana adaptasi dan integrasi sosial, serta untuk kepentingan kontrol sosial manusia. Selain itu bahasa berperan untuk menunjang kerja pikiran, ekspresi diri, dan mengungkapkan suatu estetika.

Anshori (2017:23) menyatakan bahwa bahasa menjadi alat utama sekaligus media komunikasi (*a tool of communication*) yang membawa beragam pesan dalam praktinya, baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karena itu, kehadiran bahasa sangat penting dalam suatu peristiwa komunikasi, baik secara personal, kelompok ataupun dalam ranah publik (masyarakat luas). Kuswarno (2008:8) mengatakan bahwa bahasa menjadi inti dari komunikasi sekaligus pembuka ruang realitas bagi manusia. Realitas sosial merupakan perwujudan dari tindakan manusia dalam bersosialisasi di lingkungannya.

Komunikasi merupakan suatu proses atau aktivitas simbolis dan pertukaran makna antara suatu individu dengan individu lain yang menjadi sarana untuk saling menciptakan hubungan kerja sama dengan orang lain. Kegiatan

komunikasi identik dengan mengirim dan menerima suatu pesan, walaupun sejatinya pesan tersebut tidak berpindah, tetapi yang berpindah adalah makna pesan tersebut (Liliweri, 2003:6). Komunikasi dilakukan oleh dua pihak yang terlibat, yakni pengirim pesan (penutur) dan penerima pesan (petutur). Praktik komunikasi dapat terjadi di berbagai ranah dan pranata sosial yang sangat memungkinkan terjadinya peristiwa tutur.

Fenomena penggunaan bahasa dalam rangka komunikasi menimbulkan pemahaman bahwa komunikasi merupakan proses sosial. Komunikasi secara manusiawi merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia, tanpa komunikasi manusia tidak dapat menyampaikan pesan atau tujuannya secara jelas. Setiap orang atau kelompok dalam suatu organisasi memiliki perbedaan dalam berkomunikasi, sehingga dalam komunikasi terdapat pola-pola tertentu sebagai manifestasi perilaku manusia dalam berkomunikasi.

Komunikasi merupakan inti dari interaksi sosial dalam masyarakat. Komunikasi menjadi hal yang terpenting dalam setiap interaksi sosial manusia. Manusia memerlukan interaksi sosial atau komunikasi dengan manusia di sekitarnya, seperti bertukar pikiran, menyampaikan perasaan, berbagi pengalaman, melakukan kerja sama dan lain sebagainya. Interaksi sosial juga sangat diperlukan untuk mempelajari dan mengamati kehidupan manusia. Gillin dan Gillin (Soekanto, 2013:55) menyatakan bahwa interaksi sosial merupakan hubungan sosial timbal balik yang bersifat dinamis, menyangkut hubungan antarindividu perorangan, antarkelompok sosial maupun antara individu dan kelompok sosial. Oleh karena itu, interaksi sosial menjadi hal utama dalam aktivitas-aktivitas sosial manusia.

Peristiwa komunikasi dalam interaksi sosial akan membentuk serangkaian pola atau model komunikasi. Pola-pola komunikasi terbentuk karena adanya faktor budaya yang mempengaruhi cara berkomunikasi suatu kelompok atau komunitas. Menurut Kusnadi (2019:1), pola-pola komunikasi merupakan formulasi dari serangkaian praktik tindakan sosial berulang dan stabil dalam jangka waktu yang lama, yang di dalamnya terdiri atas komponen-komponen ujaran kebahasaan, bahasa tubuh, unsur suprasegmental, tatanan materi pesan, dan

intensitas interaksi di antara partisipan. Setiap pranata sosial memiliki norma budaya untuk mengatur masyarakat yang ada di dalamnya sehingga setiap pranata sosial dapat melahirkan corak pola komunikasi (*patterns of communication*) yang berbeda dengan yang lainnya. Perbedaan corak pola-pola komunikasi memerlukan peran kajian etnografi komunikasi untuk mengidentifikasinya.

Etnografi komunikasi merupakan pengembangan dari etnografi berbicara (*ethnography of speaking*) yang dikemukakan oleh Dell Hymes pada tahun 1962. Hymes memandang "berbicara" sebagai suatu sistem komunikasi. Sistem komunikasi ini bergantung pada beberapa faktor, yaitu pemahaman bersama tentang nilai-nilai dan kepercayaan komunitas atau kelompok sosial tertentu, tetapi juga mengasumsikan pengetahuan orang mengenai kode atau kata-kata, simbol, dan artefak yang memiliki makna dalam komunitas (Hepburn, 2016:52-53).

Kajian etnografi komunikasi merupakan kajian antarbidang yang bersifat kolaboratif dan melibatkan tiga disiplin keilmuan meliputi bahasa atau linguistik, komunikasi, dan kebudayaan. Kajian etnografi komunikasi merupakan salah satu penerapan dari penelitian kualitatif yang tidak terlepas dari subjek penelitian. Studi etnografi komunikasi menggali regulasi penggunaan bahasa, bagaimana unit-unit komunikatif diorganisasikan, serta bagaimana pola-pola komunikasi tersebut saling berkaitan dalam satu cara yang sistematis dengan makna dan menurunkan makna dari aspek-aspek kebudayaan yang lain (Ibrahim, 1994:10). Etnografi komunikasi mengkaji peranan bahasa dalam perilaku komunikatif masyarakat, yaitu mengenai cara-cara bagaimana bahasa digunakan oleh masyarakat yang berbeda-beda kebudayaannya.

Etnografi komunikasi adalah bagaimana suatu kelompok masyarakat memiliki pola dalam berkomunikasi berdasarkan budaya (Anshori, 2017:35). Kajian ini membahas penggunaan bahasa dalam suatu kebudayaan guna mengungkapkan kehidupan masyarakat ataupun suatu bangsa. Setiap kelompok masyarakat memiliki pola komunikasi yang berbeda satu sama lain. Pola-pola inilah yang melahirkan ragam atau variasi bahasa sesuai dengan nilai-nilai budaya yang dianut.

Pola-pola dalam kegiatan interaksi komunikatif dapat terjadi dalam berbagai ranah sosial. Salah satu yang dapat kita jumpai yakni interaksi komunikatif yang berperan dalam suatu proses pelayanan publik. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang diberikan dari pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Ayat 1 UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana bunyi Pasal 5 ayat 1 UU No.25 tahun 2009 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik yang baik menjadi tolok ukur kesuksesan pemerintah dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Setiap individu masyarakat memiliki hak menerima pelayanan dari pemerintah secara terus menerus. Penelitian di ranah pelayanan publik ini merupakan suatu upaya melihat dan mengetahui interaksi komunikatif yang diberikan oleh negara kepada warga masyarakat. Penelitian ini berfokus pada interaksi komunikatif pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kabupaten Jember. Disnaker Kabupaten Jember mempunyai tugas melakukan pembinaan ketenagakerjaan dan transmigrasi, pengelolaan data, dan pengadaan sarana kegiatan tenaga kerja dan transmigrasi.

Berikut beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan kajian etnografi komunikasi pelayanan publik di suatu instansi adalah sebagai berikut. Pertama, penelitian oleh Daviatin (2018) dengan topik interaksi komunikatif antara *frontliner* dan peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember. Kedua, penelitian dari Solihah (2019) interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Ketiga, penelitian Dwiyantri (2019) dengan topik interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember.

Penelitian ini difokuskan penemuan pola-pola komunikasi yang terbangun dalam aktivitas pemberi dan pemohon pelayanan. Adapun alasan pemilihan topik penelitian di Disnaker yakni, pertama, pegawai di Disnaker Kabupaten Jember menerapkan interaksi komunikasi yang fleksibel, terbuka, dan solutif. Informasi juga cepat terserap dan lekas dipahami. Hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan proses pelayanan publik sehingga masyarakat merasa nyaman ketika pesan yang disampaikan dapat dicerna dan diterima dengan baik. Betapa pentingnya komunikasi yang baik dan efektif dalam menunjang pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember. Jika dilakukan dengan maksimal, masyarakat akan merasa memperoleh hak pelayanan yang baik.

Kedua, belum pernah ada penelitian interaksi komunikatif pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, dan banyaknya masyarakat yang terbantu dalam pelayanan pembuatan kartu kuning/AK1 (antarkerja) yang sangat dibutuhkan oleh orang-orang yang sedang mencari kerja. Selain itu, pemberian ID dan rekom paspor sangatlah penting bagi masyarakat ketika hendak bekerja ke luar negeri. Perlindungan dan penanganan penyelesaian perselisihan hubungan industrial merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh para pekerja agar hak-hak sebagai pekerja dapat terlindungi dan memperoleh pengarah dan nasib yang jelas.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pola-pola interaksi komunikatif yang terjadi antara staf dan pemohon di Disnaker Kabupaten Jember dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkap makna di balik perilaku manusia. Penelitian kualitatif pada penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi komunikasi yang bertujuan mendeskripsikan suatu gejala budaya dari sudut pandang masyarakat yang bersangkutan. Penelitian etnografi tidak hanya mempelajari suatu masyarakat, tetapi juga belajar dari masyarakat tersebut. Inti dari penelitian ini yaitu sebuah upaya memperhatikan tindakan dari suatu kejadian yang terjadi pada masyarakat yang akan diteliti.

## **1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Ruang lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini adalah interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan pembuatan kartu AK1, pelayanan penerbitan ID & rekom paspor, dan pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial di Disnaker Kabupaten Jember.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pola-pola interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan pembuatan kartu AK1 di Disnaker Kabupaten Jember?
2. Bagaimanakah pola-pola interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan penerbitan ID & rekom paspor di Disnaker Kabupaten Jember?
3. Bagaimanakah pola-pola interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial di Disnaker Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah menggali dan mendeskripsikan interaksi komunikatif yang terjadi pada pelayanan publik, meliputi pelayanan pembuatan kartu AK1, pembuatan rekom dan ID paspor, dan pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial di Disnaker Kabupaten Jember.

### **1.3.2 Manfaat**

Pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat akademis dan manfaat praktis. Berikut akan dijelaskan tentang manfaat praktis dan akademis penelitian ini.

- a. Manfaat akademis pada penelitian ini adalah sebagai berikut.
  1. Penelitian ini dapat menambah wawasan, kemampuan, keterampilan dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan konsep, teori, dan metode penelitian etnografi komunikasi di lapangan.
  2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya topik-topik penelitian etnografi komunikasi pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah atau swasta.
- b. Manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut.
  1. Penelitian ini berguna bagi masyarakat atau khalayak umum untuk menambah wawasan untuk memahami praktik komunikasi dalam pelayanan publik di kantor-kantor dinas pemerintah daerah.
  2. Memberikan masukan (input) kepada Disnaker Kabupaten Jember agar dapat meningkatkan performa komunikasi yang efektif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pada subbab ini, meninjau hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevansi dengan penelitian ini. Tujuannya yakni untuk memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang topik yang akan diteliti. Berdasarkan berbagai penelusuran yang telah dilakukan, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut secara umum sama-sama meneliti tentang interaksi komunikatif dalam pelayanan publik.

Pertama, kajian oleh Daviatin (2018) tentang pola-pola komunikasi pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember. Kajian ini meneliti tentang interaksi komunikatif antara *frontliner* dan peserta. Dalam penelitian ini ditemukan penggunaan struktur dan diksi bahasa yang sesuai dengan etika dan budaya pelayanan. Komunikasi yang terjadi membentuk fungsi direktif, ekspresif, dan fatik. Pola komunikasi yang ditemukan yakni pola komunikasi dialogis atau umpan balik antara *frontliner* dan peserta dan *frontliner* lebih mendominasi dalam setiap tindak komunikatif dalam penggalian informasi. Tema budaya yang ditemukan dari penelitian ini ialah “penempatan warga sebagai subjek sekaligus objek dari program jaminan sosial kesehatan membuka ruang yang menunjang pemberian pelayanan kepada warga secara efisien, efektif, dan berkualitas”.

Kedua, kajian oleh Solihah (2019) tentang interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon dalam pelayanan administrasi di Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Kajian ini meneliti tentang interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon saat hendak mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Hasilnya, interaksi komunikatif antara petugas dan pemohon menggambarkan pola-pola komunikasi yang konsisten dan stabil. Interaksi diawali dengan pemanggilan nomor, dilakukan dengan bahasa yang lugas dan struktur yang sederhana sehingga memudahkan proses interaksi dan pertukaran informasi, dan sikap ramah petugas yang membuat pelayanan

lebih mudah. Tema Budaya yang ditemukan yakni “kejujuran penyampaian informasi yang benar, kerja sama, dan sikap terbuka antara petugas dan pemohon merupakan landasan yang sangat penting dalam aktivitas pelayanan yang efektif”.

Ketiga, kajian oleh Dwiyanti (2019) tentang interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember. Hasil dari penelitian ini menunjukkan interaksi komunikatif antara pendonor maupun anggota keluarga pendonor membentuk pola komunikasi yang lugas, terarah, dan luwes. Pola komunikasi yang ditemukan membentuk pola komunikasi dialogis atau dua arah, direktif, dan ekspresif, yang ditandai dengan adanya hubungan timbal balik antara petugas dan pendonor, serta keluarga pasien. Tema budaya yang ditemukan yakni “spirit untuk membantu sesama dalam konteks kemanusiaan yang dilandasi oleh rasa saling percaya satu sama lain yang menjadi dasar berlangsungnya interaksi komunikatif”.

Berdasarkan tiga penelitian di atas, penelitian ini secara umum akan memiliki kesamaan dan juga perbedaan. Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kajian etnografi komunikasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di suatu instansi. Perbedaannya yakni terdapat pada subjek dan objek penelitiannya.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bahasa

Menurut Ferdinand de Saussure bahasa merupakan fakta sosial. Saussure menempatkan bahasa secara terpisah dengan subjek penuturnya. Pemikiran ini dipengaruhi oleh paradigma fakta sosial. Saussure membagi tataran bahasa menjadi tiga yaitu, *langue*, *langage*, dan *parole* (Chaer, 2012:19). Saussure menempatkan *langue* sebagai objek kajian bahasa. Tujuan kajian tersebut adalah menemukan struktur yang menjadi dasar konstruksi satuan lingual. Hasil kajian Saussure tersebut berupa sistem atau kaidah-kaidah struktural bahasa.

Dardjowidjojo (2014:16) menyatakan bahwa bahasa dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang. Definisi yang paling banyak dipakai yakni bahasa

adalah suatu sistem simbol lisan yang arbitrer yang dapat dipakai oleh anggota suatu masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi antarsesama yang berlandaskan pada budaya yang melatarbelakanginya. Bahasa dan makna yang terkandung di dalamnya serta pengetahuan tentang konteks-konteks situasional penggunaan bahasa diperoleh manusia melalui proses pewarisan budaya. Pengetahuan budaya ini digunakan sebagai sarana interaksi komunikatif untuk memenuhi kebutuhan eksistensial manusia. Penggunaan bahasa sebagai media dalam sebuah interaksi sosial bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Dalam interaksi sosial sehari-hari, bahasa memiliki fungsi yang kompleks untuk kehidupan manusia. Bahasa menjadi media utama yang memfasilitasi hubungan antarindividual, antarindividu dan kelompok, serta antarkelompok. Sebagai sistem lambang bunyi bahasa menjadi sarana sistem sarana menjalin kerja sama antarmanusia untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Wardhaugh (dalam Chaer dan Agustina, 2010:15) bahasa memiliki fungsi sebagai alat komunikasi manusia, baik secara tertulis maupun lisan. Fungsi tersebut dapat dilihat dari sudut penutur, pendengar, topik, kode, dan amanat yang disampaikan oleh pembicara. Dalam kehidupan sehari-hari fungsi tersebut selalu melekat dalam setiap aktivitas manusia.

Bahasa sudah menjadi kebutuhan yang permanen dalam setiap aktivitas manusia. Salah satu fungsi bahasa yang lain yakni “bahasa menunjukkan bangsa”, artinya bahasa menunjukkan dan mencerminkan jati diri kita sebagai warga suatu bangsa. Seseorang sudah dapat dinilai karakter dan latar belakang budayanya dari cara ia berbahasa dan bertutur saat berinteraksi dengan orang lain. Bahasa menjadi sarana membudayakan manusia sebagai makhluk beradab dan berperan penting dalam pembentukan citra diri seseorang. Hal tersebut berakibat pada penilaian orang lain, sehingga para pelaku interaksi sosial dapat mengenali sifat, sikap, dan latar belakang masing-masing individu.

Kuswarno (2008:8) mengatakan bahwa bahasa menjadi inti dari komunikasi sekaligus pembuka ruang realitas bagi manusia. Realitas sosial merupakan perwujudan dari tindakan manusia dalam bersosialisasi di

lingkungannya. Dalam suatu peristiwa komunikasi, bahasa berperan penting sebagai alat komunikasi dan pemuat pesan yang dipertukarkan. Ketika bahasa digunakan sebagai media untuk berinteraksi sosial dalam rangka mencapai tujuan yang hendak disampaikan kepada orang lain, manusia dapat memenuhi kebutuhan hidup dan menjadi suatu jembatan dalam upaya pemanfaatan sumber daya di lingkungannya. Dalam kehidupan sehari-hari, bahasa berkorelasi erat dengan komunikasi, karena bahasa tidak dapat dipahami maknanya tanpa adanya proses komunikasi.

### 2.2.2 Komunikasi dan Interaksi Sosial

Menurut Anshori (23:2017) bahasa menjadi alat utama sekaligus media komunikasi (*a tool of communication*). Bahasa berperan dalam menyampaikan gagasan dan pemikiran baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karena itu, kehadiran bahasa sangat penting ketika terjadinya suatu peristiwa komunikasi baik secara personal, kelompok, organisasi atau pun dalam ranah publik (masyarakat luas). Fenomena penggunaan bahasa dalam praktik komunikasi menimbulkan pemahaman bahwa komunikasi merupakan proses sosial.

Komunikasi merupakan sarana berinteraksi baik secara individu maupun secara kelompok. Nurhadi (2017:2) menyatakan bahwa urgensi komunikasi dapat menjelma menjadi sebagai eksistensi manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi secara manusiawi merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia, tanpa komunikasi manusia tidak dapat menyampaikan pesan atau tujuannya secara jelas. Menurut Littlejohn dan Foss (2011:386) banyak ahli etnografi, berusaha mengamati, mendeskripsikan, dan mencatat pola interaksi dalam suatu komunitas karena mereka memahami gagasan bahwa "semua komunitas berkomunikasi secara berbeda", sehingga, dalam komunikasi terdapat pola-pola tertentu sebagai manifestasi perilaku manusia yang terlibat dalam kegiatan berkomunikasi.

Komunikasi secara umum diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan dari seorang penutur kepada petutur. Pesan yang disampaikan dapat berupa gagasan atau suatu perasaan. Menurut Uchyana (dalam Bungin, 2009:31) pikiran yang hendak disampaikan dapat berupa ide, gagasan, informasi, dan lain-lain yang

muncul dari benaknya. Perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, keberanian, kemarahan, kegairahan, dan lain-lain yang muncul dari lubuk hati. Hal tersebutlah yang biasanya disampaikan oleh penutur kepada petutur.

Kegiatan komunikasi identik dengan mengirim dan menerima suatu pesan, walaupun sejatinya pesan tersebut tidak berpindah, tetapi yang berpindah adalah makna yang terkandung dari pesan tersebut (Liliweri, 2003:6). Sampai saat ini, komunikasi merupakan inti dari interaksi sosial dalam masyarakat. Komunikasi menjadi hal yang terpenting dalam setiap interaksi sosial manusia. Manusia memerlukan interaksi sosial atau komunikasi dengan manusia di sekitarnya, seperti bertukar pikiran, menyampaikan perasaan, berbagi pengalaman, melakukan kerja sama dan lain sebagainya. Interaksi sosial juga sangat diperlukan untuk mempelajari dan mengamati kehidupan manusia. Oleh karena itu, interaksi sosial menjadi hal yang memiliki urgensi tinggi dalam aktivitas-aktivitas sosial manusia.

Kegiatan komunikasi dan interaksi sosial dapat terjadi dan ditemukan di berbagai lingkungan dan kesempatan, seperti dalam lingkup keluarga, kantor, sekolah, tempat kerja, pasar, dan sebagainya. Penyampaian komunikasi dapat secara langsung dengan bertatap muka atau menggunakan media komunikasi. Penyampaian komunikasi secara tatap muka seperti pada rapat, diskusi, jual-beli, dan lain-lain. Penyampaian komunikasi melalui media komunikasi seperti penyampaian pesan melalui surat, spanduk, dan telepon.

Syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya komunikasi dan kontak sosial (Bungin, 2009:55). Komunikasi dapat diartikan apabila seseorang memberikan arti atau perasaan terhadap perilaku orang lain. Kontak sosial dapat diartikan sama-sama menyentuh tetapi tidak hanya bersentuhan secara fisik. Misalnya, orang berhubungan secara tidak langsung dan tidak secara fisik melalui radio atau telepon.

Gillin dan Gillin (Soekanto, 2013:55) menyatakan interaksi sosial merupakan hubungan sosial timbal balik yang bersifat dinamis, menyangkut hubungan antarindividu, antarkelompok sosial, antara individu dan kelompok

sosial. Oleh karena itu, interaksi sosial menjadi hal yang penting dalam aktivitas-aktivitas sosial manusia, dan bahasa menjadi pemeran yang sentral sebagai penghubung berbagai kepentingan masyarakat.

### 2.2.3 Teks, Konteks, dan Maka Subjektif

Bahasa yang berfungsi disebut dengan teks. Berfungsi yang dimaksud dalam hal ini adalah bahasa yang sedang melaksanakan tugas tertentu dalam suatu situasi. Teks menurut Halliday dan Hasan (1994:13), adalah semua bahasa yang mengambil bagian tertentu dalam konteks situasi. Teks adalah suatu pilihan semantis data konteks sosial, yaitu suatu cara mengungkapkan makna melalui bahasa lisan maupun tulis. Teks dapat berbentuk sederhana dan dapat pula berbentuk urutan kalimat yang panjang yang tentu isinya memiliki suatu tujuan.

Memandang struktur teks bukan hanya berdasarkan struktur teks sebagai suatu kesatuan tersendiri, tetapi sebagai suatu pernyataan umum secara keseluruhan. Hal tersebut menyiratkan bahwa ada hubungan dekat antara teks dan konteks. Adapun sifat-sifat teks yakni, pertama teks terdiri atas makna-makna yang membentuk kesatuan makna yang dikodekan dalam bentuk makna dan struktur. Kedua, teks merupakan salah satu bentuk pertukaran makna yang bersifat sosial. Ketiga, teks memiliki hubungan yang berkaitan dan dekat dengan konteks (Halliday & Hasan, 1994:8).

Konteks berperan sebagai penghubung antara teks dengan situasi tempat teks terjadi. Konteks juga dijelaskan sebagai teks lain yang menyertai sebuah teks. Konteks berarti "*something accompanying text*", yaitu sesuatu yang inheren dan hadir bersama teks, sehingga dapat diartikan konteks sebagai situasi atau latar terjadinya suatu komunikasi. Malinowski (dalam Halliday dan Hasan, 1994:8) mengenalkan dua gagasan terkait dengan konteks yaitu konteks situasi dan konteks budaya. Kedua konteks tersebut yakni sebagai berikut.

#### a. Konteks situasi

Konteks situasi adalah lingkungan langsung tempat teks itu benar-benar terjadi, yang mengacu kepada lingkungan secara keseluruhan. Tiga unsur dalam konteks situasi, yaitu sebagai berikut.

1. Medan wacana (permainan): jenis kegiatan, sebagaimana dikenal dalam kebudayaan, yang sebagian diperankan oleh bahasa (memprakirakan makna pengalaman);
2. Pelibat wacana (pemain): pelaku atau pemeran interaksi antara yang terlibat dalam penciptaan teks (memprakirakan makna antar pelibat);
3. Sarana wacana (bagian): fungsi khas yang diberikan kepada bahasa, dan saluran retorisnya (memprakirakan makna tekstual).

#### b. Konteks budaya

Konteks situasi yang telah membentuk teks seperti susunan medan tertentu, pelibat, dan sarana bukanlah suatu kumpulan ciri yang acak, melainkan suatu kesatuan yang berhubungan dengan suatu budaya. Khalayak melakukan hal tertentu pada kesempatan tertentu, kemudian memberi makna dan nilai. Hal tersebut yang dimaksud dengan kebudayaan.

Teks dan konteks menghasilkan makna yang dibentuk dan dimodifikasi melalui proses interpretasi yang dilakukan oleh manusia. Penelitian ini berfokus pada makna subjektif dari realitas objektif dalam suatu aktivitas kehidupan sehari-hari. Pemaknaan secara subjektif tidak hanya memandang suatu gejala dari yang tampak, tetapi berusaha menggali makna dari yang tersirat yang dilakukan secara interpretasi (Farid, 2018:107). Makna subjektif terbentuk dari hubungan antara dua atau lebih orang dan konsep tindakan didefinisikan sebagai perilaku yang membentuk. Makna subjektif bukan berada di dunia pribadi individu melainkan dimaknai secara bersama-sama dengan individu lainnya. Pada penelitian ini, peneliti memaknai suatu teks dan konteks percakapan dengan melakukan wawancara dengan para informan pelaku dan pemaknaan subjektif dari peneliti.

#### 2.2.4 Tindak Komunikatif

Komunitas tutur merupakan konsep yang fleksibel/lentur dan aktif. Konsep ini digunakan untuk menyebutkan skala kesatuan sosial yang luas atau kecil yang menggunakan bentuk bahasa yang sama dan memiliki penilaian yang sama dalam pemakaian bahasanya. Setiap kelompok sosial yang terbentuk atas

beberapa kesamaan, seperti kesamaan tempat, jenis kelamin, lapangan pekerjaan, menggunakan bahasa yang sama dan memiliki pendapat dan penilaian yang sama terhadap norma-norma pemakaian bahasa, dapat disebut dengan komunitas tutur.

Fishman (dalam Chaer dan Agustina, 2010:36) menjelaskan definisi lain dari komunitas tutur, yakni suatu masyarakat yang setidaknya-tidaknya mengenal satu variasi bahasa beserta norma-norma yang sesuai dengan penggunaannya. Komunitas tutur yang menjadi subjek kajian ini adalah komunitas tutur yang mempraktikkan bahasa dalam pengertian sehari-hari dan digunakan oleh individu-individu yang normal secara sosio-psikologis dan yang menciptakan suasana komunikatif.

Kusnadi (2019:113) menyatakan bahwa situasi komunikatif merupakan suasana yang terefleksi atau tercipta dari konteks lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya peristiwa komunikatif. Adapun ciri-ciri situasi komunikatif ialah menempati suatu ruang wilayah tertentu, peristiwa komunikatif dengan suatu tujuan tertentu, penataan artefak yang spesifik, identitas pelaku, waktu, dan norma-norma interaksi tertentu yang menunjang berlangsungnya aktivitas komunikasi. Situasi komunikatif lebih ditentukan oleh karakteristik aktivitas interaksi sosial, tidak semata-mata oleh karakteristik tempat dan unsur-unsur pendukungnya.

Peristiwa komunikatif adalah sebuah peristiwa yang menyertai dalam setiap tindak komunikatif, karena tindak komunikatif tidak mungkin berdiri sendiri, begitupun sebaliknya (Anshori, 2017:46). Peristiwa komunikatif terbentuk karena terjadinya percakapan dan penguasaan aturan yang digunakan dalam suatu tuturan. Apabila terdapat dua orang sedang melakukan dialog atau percakapan, maka bahasanya yang digunakan dalam dialog tersebut disebut tindak tutur, sementara dialog tersebut termasuk dalam peristiwa tutur.

Penggunaan bahasa harus sesuai dengan konteks interaksi sosial, yaitu hal yang menjadi ruang lingkup serta mempengaruhi penggunaan bahasa itu sendiri dalam peristiwa komunikatif. Hymes (dalam Chaer dan Agustina, 2010:48) mengemukakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan bahasa dan

menandai peristiwa komunikatif dengan singkat yakni SPEAKING, dengan uraian sebagai berikut.

1. *Setting and scene*, merupakan aspek yang melatarbelakangi situasi berlangsungnya pembicaraan;
2. *Participants*, mengacu pada pembicara dan pendengar (*audience*);
3. *Ends*, sebagai maksud, tujuan, dan hasil akhir dalam proses-proses interaksi sosial;
4. *Act sequence* mengacu pada bagaimana suatu informasi disampaikan;
5. *Key*, mengacu pada ekspresi pembicara dan pendengar saat pembicaraan berlangsung;
6. *Instrumentalities*, mengacu pada gaya bahasa baik berupa lisan maupun dalam bentuk tertulis;
7. *Norm of Interaction and interpretation*, mengacu pada norma-norma atau aturan yang ada di sekitar pembicaraan; dan
8. *Genre*, mengacu pada jenis penyampaian dari kejadian atau jenis dari suatu cerita.

Seseorang yang berbicara atau sedang berkomunikasi harus selalu menyertakan peristiwa komunikatif yang membingkai pada tindak komunikatif. Tindak komunikatif adalah sepenggal tuturan yang dihasilkan sebagai bagian dari interaksi sosial. Pada umumnya tindak komunikatif bersifat serupa dengan fungsi interaksi tunggal, seperti pernyataan referensial, permohonan, atau perintah, dan dapat bersifat verbal atau nonverbal.

Suatu tindak komunikatif tidak hanya dirangsang oleh adanya tindak ujar verbal atau gerakan nonverbal (kinesik) dari penutur yang kemudian direspon oleh lawan tutur, tetapi juga penggunaan unsur-unsur selain simbol bahasa mengundang tindakan yang responsif dapat disebut sebagai tindak komunikatif. Tindak komunikatif memiliki ciri-ciri spesifik, seperti adanya timbal-balik, menggunakan simbol dalam arti luas dan adanya perilaku atau tindakan bermotif. Dilihat dari ketiga aspek tersebut, tindak komunikatif merupakan hal yang esensial karena berkaitan dengan proses pertukaran simbol dan makna.

Tindak komunikatif selalu menyesuaikan pada konteks. Setiap tindak komunikatif memiliki beberapa maksud: (a) mengungkapkan suatu hal, (b) melakukan perbuatan atau tindakan, (c) mempengaruhi lawan tutur atau pihak lain. Austin (dalam Chaer dan Agustina, 2010: 53) membagi tindak tutur menjadi tiga peristiwa yang terbagi sebagai berikut:

1. tindak tutur lokusi, adalah tindak tutur yang menyatakan sesuatu dalam suatu kalimat yang memiliki makna dan dapat dipahami;
2. tindak tutur ilokusi, adalah tindak tutur yang biasanya diidentifikasi dengan kalimat performatif dan eksplisit. Pada tindak tutur ini, selain mengatakan sesuatu, penutur juga melakukan sesuatu; dan
3. tindak tutur perlokusi, adalah tindak tutur yang berkenaan dengan adanya ucapan orang lain sehubungan dengan sikap dan perilaku nonlinguistik orang lain tersebut.

Searle (dalam Dardjowidjojo, 2014:99) membagi konsep fungsi komunikatif menjadi lima kategori. Pertama, fungsi representatif yang digunakan untuk mengungkapkan kebenaran. Kedua, fungsi direktif yang digunakan untuk menuntut pendengar untuk melakukan sesuatu atau tindakan. Ketiga, fungsi komisif yang berkaitan dengan perintah kepada pendengar, seperti berjanji, bersumpah, dll. Keempat, ekspresif digunakan untuk menyatakan keadaan psikologis mengenai sesuatu. Kelima, fungsi deklaratif untuk menyatakan adanya suatu keadaan baru yang muncul setelah adanya ujaran tersebut.

#### 2.2.5 Teori Interaksionisme Simbolik

Penelitian kualitatif dapat menggunakan suatu teori, yaitu fenomenologi, interaksionisme simbolik, dan etnometodologi. Penelitian ini menggunakan teori interaksionisme simbolik yang diperkenalkan oleh tokoh-tokoh besar seperti George Herbert Mead, C.H Cooley, Erving Goffman, dan Herbert Blummer. Interaksionisme simbolik menitikberatkan perhatiannya pada interaksi antar individu.

Menurut Daymon dan Holloway (2007:184) teori interaksionisme simbolik berfokus pada interaksi antarmanusia, dan berusaha memahami

bagaimana seorang individu menafsirkan atau memaknai bahasa dan perilaku orang lain. Hal tersebut menjelaskan bagaimana orang-orang memberikan penafsiran atau pemaknaan pada suatu pemikiran dan tindakan mereka sendiri. Teori ini menyatakan bahwa manusia tidak secara langsung berinteraksi satu sama lain, melainkan melalui simbol-simbol bahasa. Menurut teori ini, konsep tentang masyarakat, lembaga sosial, atau negara hanyalah konseptual saja. Hal yang terpenting adalah bagaimana interaksi antarindividu di lingkungan mereka berada.

Blumer (dalam Poloma, 2003:258) mengembangkan konsep teori interaksionisme simbolik dalam tiga premis sebagai berikut.

1. manusia bertindak terhadap suatu dan menganggap lawan tuturnya bergantung pada pemaknaan dalam suatu tuturan tersebut;
2. makna berasal dari interaksi sosial seseorang dengan orang lain sehingga terjadi proses memaknai dari kedua belah pihak; dan
3. makna-makna yang terbentuk disempurnakan ketika proses interaksi sosial sedang berlangsung.

Menurut Blumer (dalam Syamsudin, 2016:129) teori interaksionisme simbolik menitikberatkan pada tiga prinsip utama komunikasi yaitu *meaning*, *language*, dan *thought*. *Meaning* atau makna berdasarkan teori interaksi simbolis tidak inheren ke dalam objek, namun berkembang melalui proses interaksi sosial antar manusia karena makna berada dalam konteks interaksi sosial pada berbagai pranata. Makna dibentuk dan dimodifikasi melalui proses interpretatif yang dilakukan oleh manusia.

*Language* atau bahasa merupakan sumber makna yang berkembang secara luas melalui interaksi sosial antara satu dengan yang lainnya dan bahasa disebut juga sebagai alat atau instrumen. Dalam kehidupan sosial dan komunikasi antarmanusia hanya mungkin dapat terjadi jika kita memahami dan menggunakan sebuah bahasa yang sama. *Thought* atau pemikiran berimplikasi pada interpretasi yang kita berikan terhadap simbol. Dasar dari pemikiran adalah bahasa yaitu suatu proses mental mengkonversi makna, nama, dan simbol. Pemikiran termasuk imajinasi yang memiliki kekuatan untuk menyediakan gagasan walaupun tentang

sesuatu yang tidak diketahui berdasarkan pengetahuan yang diketahui, misalnya ketika berpikir.

Teori interaksi simbolik mengasumsikan bahwa makna diciptakan melalui interaksi dan dimodifikasi melalui interpretasi. Teori ini juga mengasumsikan bahwa bagaimana manusia berinteraksi dengan manusia lainnya bergantung pada makna yang dimunculkan oleh manusia lainnya. Komunikasi yang efektif tidak akan terjadi tanpa adanya makna yang dibagikan. Kita akan mudah berkomunikasi dengan mereka yang memiliki kesamaan bahasa dengan kita dibandingkan dengan jika kita berkomunikasi dengan mereka yang tidak memiliki kesamaan bahasa dengan kita. Teori ini juga mengasumsikan bahwa budaya dan proses sosial mempengaruhi manusia dan kelompok dan karenanya struktur sosial ditentukan melalui jenis-jenis interaksi sosial. Teori ini mempertimbangkan bagaimana norma masyarakat dan budaya menjadi perilaku dalam suatu individu.

Penjelasan di atas dapat dikaitkan pada suatu pelayanan yang bersifat publik. Pada pelayanan publik pemberi pelayanan akan berkomunikasi dan melayani pemohon layanan sesuai SOP (Standard Operasional Prosedur) yang telah disediakan. Pemohon pelayanan juga harus mengimbangi dengan memahami norma-norma dan budaya yang diterapkan dan berlaku di instansi pemberi pelayanan. Interaksi komunikatif yang baik dan efektif saat pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan pemberi pelayanan dalam melayani pemohon.

#### 2.2.6 Pelayanan Publik di Disnaker

Menurut Sampara (dalam Sinambela, 2006:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public*, yang artinya umum, masyarakat, negara. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang diberikan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 Ayat 1 UU No.25 tahun 2009). Pelaksanaan pelayanan publik dapat terjadi di berbagai ruang lingkup dan ranah. Terdapat beberapa ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana bunyi Pasal 5 ayat 1 UU No.25 tahun 2009 yakni meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pada dasarnya manusia selalu membutuhkan bantuan pelayanan dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia yang selalu berkembang. Pelayanan publik dapat digunakan bebas oleh masyarakat umum, tidak memandang status sosial dan jabatan apapun. Setiap individu masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan dari pemerintah secara terus menerus. Suatu pelayanan publik selalu diciptakan dengan kinerja yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan layanan.

Salah satu fungsi pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai wujud dari tugas pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Daraba, 2018:9). Penelitian di ranah pelayanan publik ini merupakan suatu upaya melihat dan mengetahui interaksi komunikatif yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan yang merupakan tolok ukur keberhasilan pemerintahan melayani masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember. Penelitian ini berfokus pada interaksi komunikatif pelayanan publik antara staf dan pemohon di Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kabupaten Jember. Disnaker Kabupaten Jember mempunyai tugas melakukan pembinaan ketenagakerjaan dan transmigrasi, pengelolaan data, dan pengadaan sarana kegiatan tenaga kerja dan transmigrasi di Kabupaten Jember

Disnaker Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang tenaga kerja dan transmigrasi. Tugas tersebut meliputi perumusan kebijakan serta pelaksanaan kebijakan, evaluasi, dan administrasi yang berkaitan dengan tenaga kerja dan transmigrasi, seperti yang telah tertuang dalam Peraturan Bupati Jember No.21 Tahun 2019 Bab II Pasal 2.

Disnaker Kabupaten Jember memiliki struktur organisasi yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Bidang Pembinaan, Pelatihan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja, Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja dan Jaminan Sosial Kerja, UPT, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Tugas dan fungsi dilaksanakan sesuai pedoman SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang ada. Adapun SOP atau maklumat pelayanan yang diberlakukan di Disnaker Kabupaten Jember yakni (1) memberikan pelayanan dan informasi yang ramah, profesional, akuntabel, dan transparan; (2) tidak amenerima imbalan dalam bentuk apapun termasuk gratifikasi; (3) siap menerima sanksi administrasi ataupun sanksi disiplin apabila melanggar ketentuan ASN; dan (4) jam kerja mulai 07.00-15.00. Tujuan dari SOP pelayanan tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan baik kepada masyarakat. Selain menjadi suatu pedoman, hal ini untuk mengurangi keterlambatan dalam pelaksanaan tugas.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Penelitian Kualitatif

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:15) penelitian kualitatif bermaksud memahami makna fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, tindakan, motivasi secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Instrumen penelitian adalah diri peneliti sendiri.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian etnografi. Penelitian etnografi menempatkan individu sebagai pelaku yang aktif dan dinamis dalam mengonstruksi praktik-praktik sosial atau realitas sosial. Untuk memahami makna praktik sosial kebahasaan dan analisis data (domain, taksonomi, komponensial, dan tema budaya) digunakan metode emik (interpretatif). Penggunaan metode emik dimaksudkan untuk memberikan tempat bagi individu atau subjek penelitian menafsirkan makna dan maksud tindakan sosial kebahasaan yang dikonstruksinya sendiri.

Tahapan-tahapan penelitian etnografi komunikasi menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2018:143-144) sebagai berikut:

- 1) memilih situasi sosial (*place, actor, and activity*);
- 2) melaksanakan observasi partisipan (pengamatan terlibat);
- 3) mencatat hasil observasi dan wawancara;
- 4) melakukan observasi deskriptif;
- 5) melakukan analisis domain;
- 6) melakukan observasi terfokus;
- 7) melaksanakan analisis taksonomi;
- 8) melakukan observasi terseleksi;
- 9) melakukan analisis komponensial;
- 10) melakukan analisis tema budaya (prinsip-prinsip interaksi sosial);
- 11) menemukan tema budaya; dan
- 12) menulis laporan etnografi.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Dinas Tenaga Kerja, Kabupaten Jember, Jalan Kartini No. 2 Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

### **3.3 Informan**

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Menurut Afrizal (2015:139), terdapat dua kategori informan, yaitu informan pengamat dan informan pelaku. Para informan pengamat adalah informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau kejadian kepada peneliti. Para informan pelaku adalah informan yang memberikan keterangan tentang dirinya, perbuatannya, pikirannya, interpretasinya, dan tentang pengetahuannya. Ia mengetahui perihal yang menjadi objek dan fokus penelitian.

Informan pengamat dalam penelitian ini, yakni kepala bidang yang bertugas mengawasi pelayanan staf kepada pemohon. Kepala Bidang dan Kepala Seksi ditetapkan sebagai informan pengamat dengan alasan, meskipun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi komunikasi dengan pemohon, tetapi kepala bidang mengetahui dan memahami detail prosedur di bagian pelayanan dalam bidangnya. Informan pelaku dalam penelitian ini ialah staf dan pemohon.

### **3.4 Data dan Jenis Data**

Data merupakan keseluruhan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Penggalan data juga menggunakan berbagai sumber dan teknik yang disebut data triangulasi, Denzim (dalam Bungin, 2009:105). Triangulasi pada prinsipnya merupakan cara pengecekan data untuk menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat dalam menggambarkan suatu fenomena pada suatu penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan informasi dari sumber lain. Data yang digunakan sebagai bahan penelitian harus memiliki validitas (kualitas) supaya data dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Validasi data dilakukan selama proses pengumpulan data.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara terhadap informan, merekam tuturan percakapan saat interaksi komunikasi berlangsung dalam konteks kultural dan situasional dan melakukan pengamatan secara menyeluruh terhadap situasi sosial yang ada pada objek penelitian. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip-arsip, foto, catatan harian, literatur, pamflet, dan produk publikasi lainnya (Kusnadi, 2019:161-162)

Data primer pada penelitian ini berupa transkrip percakapan interaksi antara staf dan pemohon dalam aktivitas pelayanan, makna subjektif penutur, konteks tindakan yang menyertainya, dan hasil wawancara informan tentang sesuatu hal yang terkait dengan data/informasi yang sudah diperoleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini berasal foto kegiatan pelayanan dan dokumen-dokumen penting yang menunjang data penelitian di Disnaker Kabupaten Jember.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif yang berupa kata-kata dan tindakan sosial subjek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen (Afrizal, 2015:133-134).

### 3.5.1 Pengamatan Terlibat

Pengamatan dalam suatu penelitian dilakukan melalui tiga situasi, meliputi ruang, perilaku, dan kegiatan. Penelitian ini menerapkan pengamatan terlibat dengan mengadakan dan mendengarkan secara langsung dan secermat mungkin tuturan dan perilaku informan. Aktivitas pengamatan terlibat memerlukan kehadiran peneliti di tempat penelitian, kejelian dan kecermatan dalam memahami suatu interaksi sosial yang sedang berlangsung. Peneliti harus peka dan mampu menangkap motif subjektif pelaku interaksi, serta memahami konteks yang melatarbelakangi peristiwa komunikasi. Peneliti bertindak sebagai pengamat, tanpa mencampuri cara pandang informan dalam interaksi sosial.

### 3.5.2 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah wawancara untuk mendalami beberapa informasi yang dipandang penting oleh peneliti dan diperoleh saat peneliti melakukan wawancara biasa (Kusnadi, 2019:163). Wawancara mendalam bertujuan untuk mengeksplorasi informasi secara holistik dan mendalam dari informan. Wawancara ditujukan kepada kepala bidang, staf, dan pemohon pelayanan.

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan langkah pemerolehan dokumen yang mendukung keaktualan penelitian. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data sekunder karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan (Moleong, 2012:217). Dokumen tersebut bisa berupa tulisan, arsip-arsip, foto-foto, catatan pada pelayanan, dan sebagainya. Dokumen yang diperoleh peneliti seperti bagan organisasi, persyaratan pelayanan, contoh kartu AK1, dan foto aktivitas pelayanan di Disnaker Kabupaten Jember.

### 3.6 Tahapan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan aktivitas terstruktur yang dilakukan oleh peneliti dalam mengelola data sebagai bahan deskripsi menyusun laporan akhir penelitian. Analisis data dilakukan dalam bentuk, menyortir data, mengelompokkan data, menyempurnakan kelengkapan data, menyaring data, mencari hubungan antarkelompok data, dan menafsiri makna data. Kegiatan analisis data berlangsung sejak peneliti terjun pertama kali di lokasi penelitian sampai dengan pencarian data berakhir dan proses penulisan laporan akhir. Adapun tahapan analisis data pada penelitian ini mencakup: (1) analisis domain, (2) analisis taksonomi, (3) analisis komponensial, dan (4) analisis tema budaya.

#### 3.6.1 Analisis Domain

Analisis domain adalah analisis yang dilakukan untuk menemukan domain-domain yang terdapat di Kantor Disnaker Kabupaten Jember. Tahapan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum terkait interaksi yang terjadi di ruang lingkup Disnaker Kabupaten Jember. Tujuan akhir analisis domain dalam penelitian ini, yaitu peneliti memahami secara utuh jenis interaksi komunikatif di Disnaker Kabupaten Jember, kemudian menetapkan jenis interaksi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.

Analisis domain dalam penelitian ini diawali dengan melakukan pengamatan terhadap Kantor Disnaker Kabupaten Jember. Peneliti memasuki lokasi penelitian untuk mencatat dan memahami situasi sosial yang ada di Kantor Disnaker Kabupaten Jember. Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti yaitu memilih situasi sosial (subjek, tempat, dan kegiatan). Melalui analisis domain, peneliti menemukan domain-domain interaksi komunikatif sebagai berikut: (1) interaksi komunikatif antara kepala dinas dan seluruh pegawai; (2) interaksi komunikatif antara kepala bidang (kabid) dan kepala seksi; (3) interaksi komunikatif antara kepala seksi (kasi) dan staf; (4) interaksi komunikatif antara staf dan staf, serta (5) interaksi komunikatif antara staf dan pemohon.

Berdasarkan beberapa domain yang telah dikelompokkan tersebut, peneliti menetapkan satu domain, yaitu interaksi komunikatif antara staf dan pemohon. Pemilihan domain tersebut berdasarkan komunikasi yang dilakukan antara staf dan pemohon lebih komunikatif. Selain itu, interaksi antara staf dan pemohon menjadi bagian yang utama dalam pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember. Pelayanan ini menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja dan citra Disnaker Kabupaten Jember.

### 3.5.2 Analisis Taksonomi

Analisis taksonomi adalah analisis terhadap struktur domain yang telah ditetapkan sebagai objek penelitian (Sugiyono, 2018:154). Hasil akhir dari analisis taksonomi adalah ditemukannya beberapa sub-subdomain yang merupakan unsur bawahan dari domain yang ditetapkan peneliti sebagai objek penelitian. Penelitian ini fokus pada domain interaksi komunikatif antara staf dan pemohon di Disnaker Kabupaten Jember. Peneliti berupaya mendalami domain tersebut dengan melakukan pengamatan terlibat dan wawancara mendalam. Interaksi komunikatif antara staf dan pemohon terjadi pada bidang-bidang tertentu yaitu Bidang Penempatan Tenaga Kerja dan Transmigrasi; Bidang Pembinaan, Pelatihan Tenaga Kerja, dan Perluasan Kesempatan Kerja; Bidang Hubungan Industrial, Syarat Kerja, dan Jaminan Sosial Kerja. Dari ketiga bidang tersebut, peneliti menetapkan interaksi sosial di Bidang Penempatan Kerja dan Transmigrasi dan Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja dan Jaminan Sosial Kerja sebagai objek kajian. Kedua bidang tersebut setiap harinya mendominasi kegiatan pelayanan publik di Disnaker.

Setelah ditelusuri struktur internalnya, kedua bidang kerja tersebut memiliki tujuh pelayanan sebagai berikut: (1) pembuatan kartu antar kerja/AK1, (2) penerbitan ID dan rekom paspor, (3) pelaporan keberadaan tenaga asing, (4) perlindungan tenaga kerja lokal dan buruh migran, (5) pelatihan tenaga kerja lokal dan buruh migran, (6) pelatihan tenaga kerja, dan (7) klarifikasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Dari ketujuh jenis pelayanan tersebut peneliti mengambil tiga jenis pelayanan sebagai objek kajian, yaitu (1) pelayanan

pembuatan kartu antar kerja/AK1, (2) penerbitan ID dan rekom paspor, dan (3) klarifikasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

Alasan pertama pemilihan ketiga pelayanan di atas, karena pelayanan tersebut lebih membutuhkan penjelasan prosedural yang sistematis dan solusi dibandingkan pelayanan yang lainnya. Kedua, ketiga pelayanan tersebut lebih sering terjadi setiap harinya dibandingkan pelayanan yang lainnya.

### 3.6.3 Analisis Komponensial

Analisis komponensial adalah analisis untuk mencari unsur-unsur pembeda secara kontras antartiga jenis pelayanan publik yang telah ditetapkan sebagai objek penelitian. Berdasarkan analisis komponensial yang dilakukan peneliti terdapat unsur-unsur pembeda di antara ketiga jenis pelayanan tersebut.

Pertama, pelayanan pembuatan kartu AK1 merupakan pelayanan yang paling sering dilakukan atau paling banyak pemohon setiap harinya. Banyaknya pemohon dalam pelayanan ini, karena pembuatan kartu AK1 menjadi syarat antar kerja bagi para calon pencari kerja. Setiap harinya bisa sampai lebih dari 20 pemohon/pencari kerja yang mengurus pembuatan kartu AK1. Pelayanan ini lebih prosedural, solutif, dan penyelesaiannya lebih cepat.

Kedua, pelayanan penerbitan ID dan rekom paspor. Pelayanan ini juga memiliki cukup banyak pemohon setiap harinya, walaupun tidak sebanyak pemohon pada pembuatan AK1. Hal ini dikarenakan makin banyaknya para pencari kerja yang hendak mencari kerja di luar negeri dan pastinya membutuhkan paspor. Penerbitan ID dan rekom paspor ini sebagai langkah awal membuat paspor di kantor Imigrasi. Disnaker hanya menerbitkan ID dan merekomkan saja.

Ketiga, pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial. Pelayanan ini memerlukan waktu yang lebih lama daripada kedua pelayanan di atas. Klarifikasi perselisihan ini meliputi kasus PHI (Perselisihan Hubungan Industrial). Penyelesaian permasalahan ini dilakukan maksimal tujuh hari setelah pelaporan secara tertulis oleh pemohon. Pada pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial ini, tidak hanya pemohon (pelapor) saja yang datang, namun pihak yang

dilaporkan oleh pemohon juga datang saat klarifikasi. Pelayanan ini lebih ke arah menengahi dan memberi solusi atas permasalahan yang terjadi.

#### 3.6.4 Analisis Tema Budaya

Tema budaya merupakan prinsip-prinsip budaya yang menjadi dasar terbentuknya interaksi sosial pada pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember. Tema budaya dapat ditemukan melalui komunikasi secara tersirat dan atau tersurat. Tema budaya berupa nilai-nilai budaya, pandangan dunia, atau orientasi kognitif.

Adapun langkah-langkah dalam menentukan tema budaya sebagai berikut: (1) memahami proses-proses interaksi komunikatif antara staf dan pemohon; (2) memahami makna teks percakapan antara staf dan pemohon; (3) memahami konteks percakapan; dan (4) memahami makna pola-pola komunikasi yang terbentuk dari interaksi sosial antara staf dan pemohon. Keempat langkah tersebut untuk memudahkan peneliti menggali dan merumuskan tema budaya yang mendasari interaksi komunikatif antara staf dan pemohon. Penggalan dan perumusan tema budaya itu dilakukan dengan teknik kontemplatif.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini tentang etnografi komunikasi yang mengaji tentang interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam kegiatan pelayanan publik di Kantor Disnaker Kabupaten Jember. Pelayanan publik yang diteliti meliputi pelayanan pembuatan kartu AK1, pelayanan penerbitan ID dan rekom paspor, dan pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial.

Interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam pelayanan publik pada pelayanan pembuatan kartu AK1 dan penerbitan ID & rekom paspor menunjukkan pola urutan materi sebagai berikut: (1) pembukaan atau sambutan dan pemeriksaan berkas dan verifikasi data oleh staf; (2) pemerolehan data pribadi oleh staf kepada pemohon; (3) penulisan identitas pemohon; dan (4) penutup yang berisi arahan dan informasi dari staf kepada pemohon yang ditandai dengan ucapan terima kasih dari pemohon. Urutan struktur materi tersebut disesuaikan dengan alur pemrosesan pelayanan.

Kemudian, interaksi komunikatif antara staf dan pemohon dalam bidang hubungan industrial menunjukkan struktur yang berbeda dari bidang penempatan tenaga kerja, karena dalam pelayanan ini lebih membutuhkan solusi dalam menyelesaikan perselisihan dan yang hadir saat pelayanan mediasi itu adalah pemohon dan pelapor. Struktur materinya tersusun sebagai berikut: (1) pembukaan dan sambutan dari staf mediator kepada kedua belah pihak pemohon pelapor dan terlapor; (2) penyampaian gugatan dari pihak pemohon pelapor; (3) penyampaian klarifikasi dari pihak terlapor; (4) kesimpulan sementara dari staf mediator; (5) tanggapan dari kedua belah pihak; (6) kesimpulan dari staf mediator; dan (7) penutup.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan beberapa karakteristik tindak komunikatif yang berpola konsisten. Pertama, pemilihan diksi dalam penggunaan bahasa yang luwes dan mudah dipahami, sehingga dapat memudahkan pemahaman proses pelayanan. Kedua, interaksi komunikatif antara

staf dan pemohon terjadi melalui penggunaan bahasa yang solutif dan terbuka. Hal tersebut bertujuan agar penyampaian informasi yang diperoleh staf dan pemohon dapat tersampaikan dengan baik dan permasalahan yang terjadi dapat segera diatasi. Ketiga, mengusahakan ketepatan dan ketelitian saat proses pelayanan berlangsung.

Pada pelayanan yang bersifat administratif, seperti pelayanan pembuatan kartu AK1 dan permohonan rekom paspor, bahasa yang digunakan adalah ragam bahasa Indonesia semiformal dan umum. Hal tersebut dikarenakan kedua pelayanan tersebut hanya membahas hal-hal administratif dan pembicaraannya tidak terlalu mendalam. Pada pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial, bahasa yang digunakan oleh pihak yang terlibat yakni ragam bahasa hukum dan semiformal. Hal tersebut dikarenakan pelayanan klarifikasi membahas tentang penyelesaian permasalahan ketenagakerjaan yang berkaitan juga dengan hukum. Terkadang staf juga menyelipkan bahasa-bahasa yang santai agar pemohon tidak terlalu tegang dan kaku ketika berinteraksi. Pihak pemohon pun merespons dengan baik sehingga pelayanan menjadi lebih fleksibel, lancar, dan komunikatif.

Pola-pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember, yakni dialogis atau dua arah pada pelayanan pembuatan kartu AK1 dan pelayanan penerbitan ID & rekom paspor. Pola tersebut ditandai dengan adanya komunikasi timbal balik antara staf dan pemohon. Pada saat interaksi terjadi, staf tetap mendominasi percakapan. Hal tersebut terjadi karena pentingnya staf merupakan pihak yang memiliki sumberdaya informasi yang cukup sebagai bekal dalam memberikan pelayanan prima kepada pemohon, seperti memberikan informasi dan pengarahan kepada pemohon.

Berbeda dengan kedua pelayanan tersebut, pola-pola komunikasi yang terbentuk pada pelayanan klarifikasi perselisihan hubungan industrial adalah multiarah. Interaksi komunikatif antara staf dan pemohon berlangsung intensif. Kedua pihak berperan aktif karena pelayanan ini membutuhkan pernyataan klarifikasi dari setiap pemohon dan staf tetap dalam tugasnya mengendalikan

proses klarifikasi dengan jalan menengahi masalah perselisihan hubungan industrial, sehingga diharapkan ditemukan jalan keluar.

Fungsi komunikatif yang dominan pada ketiga pelayanan tersebut adalah fungsi direktif, berupa arahan atau perintah dan saran kepada pemohon untuk melakukan sesuatu, agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai dan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Fungsi komunikatif yang kedua yakni fungsi representatif, berupa penjelasan mengenai fakta dan kebenaran yang disampaikan oleh staf dan pemohon, agar pemohon dan staf mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kelancaran pelayanan. Fungsi-fungsi komunikatif tersebut dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan keseluruhan analisis data percakapan, proses, konteks, pemahaman pola-pola komunikasi dan pemaknaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa percakapan yang terjadi antara staf dan pemohon merupakan bagian dari suatu praktik budaya yang berlaku di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jember. Berdasarkan analisis data tentang tindak komunikatif dalam kegiatan pelayanan publik, yaitu pembuatan kartu AK1, penerbitan ID & rekom paspor dan klarifikasi perselisihan hubungan industrial tema budaya yang ditemukan adalah “Kejujuran, ramah, sikap terbuka, dan sopan santun baik dari staf maupun pemohon saat memberi dan menerima informasi, merupakan sebuah kunci keberhasilan dalam pelayanan publik di Disnaker Kabupaten Jember”.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pemahaman terhadap data penelitian saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

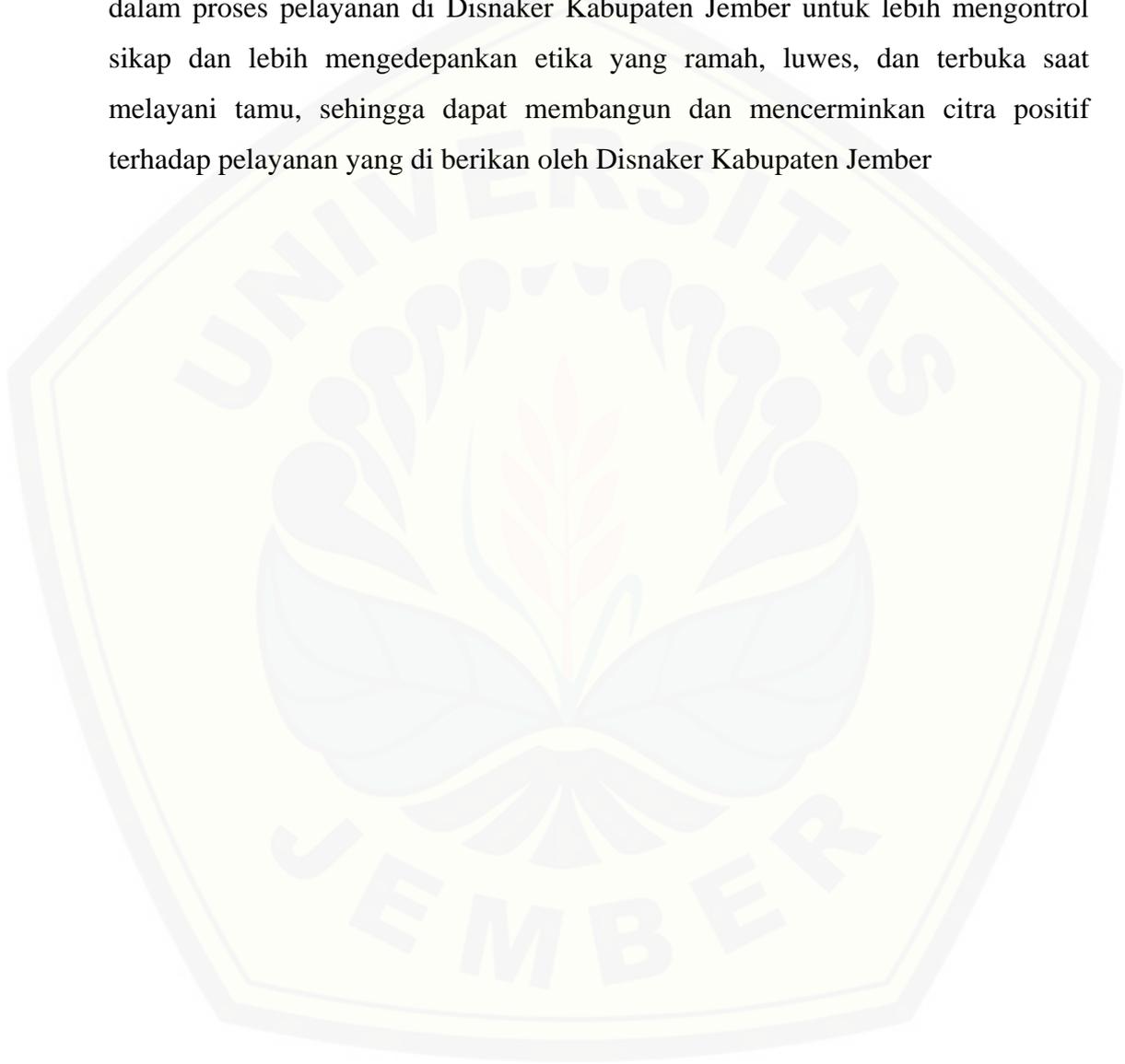
### 1.2.1 Saran Akademis

Kegiatan penelitian etnografi komunikasi dalam pelayanan publik di Kantor Disnaker, Kabupaten Jember dapat mengambil objek yang belum diteliti. Beberapa domain yang dapat diteliti berikutnya adalah pelayanan pelaporan

keberadaan tenaga asing; perlindungan tenaga kerja lokal dan buruh migran; pelatihan tenaga kerja lokal dan buruh migran; dan pelatihan tenaga kerja.

#### 5.2.2 Saran Praktis untuk Disnaker Kabupaten Jember

Agar terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi, pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan di Disnaker Kabupaten Jember untuk lebih mengontrol sikap dan lebih mengedepankan etika yang ramah, luwes, dan terbuka saat melayani tamu, sehingga dapat membangun dan mencerminkan citra positif terhadap pelayanan yang di berikan oleh Disnaker Kabupaten Jember



## DAFTAR PUSTAKA

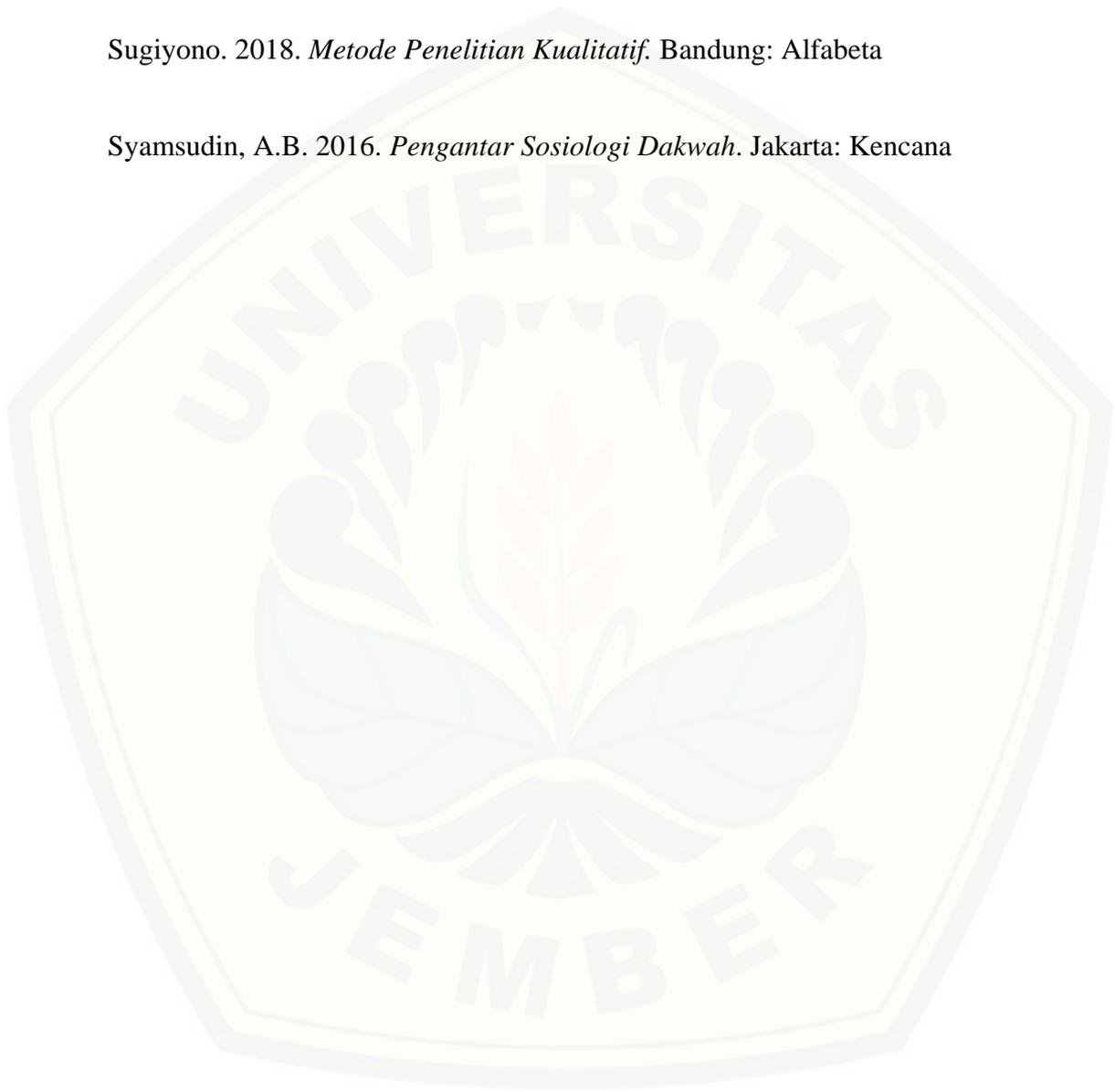
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ambar. “Teori Interaksi Simbolik: Konsep, Asumsi, Kritik,” dalam <https://pakarkomunikasi.com/teori-interaksi-simbolik>. Diakses pada 23 Oktober 2019
- Bungin, Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Chaer, A., dan Agustina, L. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dadang, S. Anshori. 2017. *Etnografi Komunikasi: Perspektif Bahasa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Daraba, Dahyar dan Alim Bachri S. 2018. “Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di Kota Makasar,” dalam *Jurnal Administrasi: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Kantor*, 5 (1): 7-19.
- Dardjowidjojo, Soendjono. 2014. *Psikolinguistik: Pengantar Pemahaman Bahasa Manusia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor
- Daviatin, Laili. 2018. “Interaksi Komunikatif antara *Frontliner* dan Peserta di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Skripsi. Tidak diterbitkan. Jember. Universitas Jember.
- Daymon, Christine., dan Immi Holoway. 2007. *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relation & Marketing Communications*. Yogyakarta: Bentang Pustaka

- Dwiyanti, Novita. 2019. "Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Unit Transfusi Darah Kabupaten Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Skripsi. Tidak diterbitkan. Jember. Universitas Jember.
- Farid, Muhammad. 2018. *Fenomenologi dalam Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Firdaus, Fakhry Zamzam. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Halliday, M.A.K, dan Ruqaiya Hasan. 1994. *Bahasa, Konteks, dan Teks (Aspek-aspek Bahasa dalam Pandangan Semiotik Sosial)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hepburn, Carol. 2016. "Ethnography of Communication in Praxis in the Literature Classroom", dalam *Jurnal of International Research*, Vol.5: 50-62.
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional
- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi: Menyingkap Makna di Balik Perilaku Komunikatif Manusia*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Liliweri, Aro. 2003. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antabudaya*. Yogyakarta: LKiS Yogyakarta
- Littlejohn, S. & Foss, K. 2011. *Theories of Human Communication*. Long Grove: Waveland Press.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Solihah, Triana Mar'atus. 2019. "Interaksi Komunikatif antara Petugas dan Pemohon dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Skripsi. Tidak diterbitkan. Jember. FIB Universitas Jember.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Syamsudin, A.B. 2016. *Pengantar Sosiologi Dakwah*. Jakarta: Kencana



**LAMPIRAN A. DATA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK1**

ST

Nama : Imam Mochtar

Umur : 49 Tahun

Alamat: Jember

ST 2

Nama : Sandy

Umur : 21Tahun

Alamat: Jember

PM

Nama : Risma Ayu

Umur : 26 Tahun

Alamat: Jember

**Konteks:**

[Interaksi terjadi di Disnaker Kabupaten Jember pada 23 September 2019 pukul 09.20 antara staf dan pemohon yang mengajukan pembuatan kartu AK1. Pemohon masuk ke ruangan pembuatan kartu AK1 setelah itu staf mempersilakan pemohon untuk duduk]

1. ST : *Monggo*, Bu. Buat AK1?
2. PM : Iya buat AK1 [langsung duduk dan memberikan berkas persyaratan]
3. ST : [melihat identitas pemohon] KTP Palu? Palu, gak berlaku di sini.
4. PM : Sudah pindah tempat [domisili], Pak.
5. ST : Ini pegang, Bu [menyodorkan berkas yang tidak diperlukan]
6. PM : [mengambil berkas]
7. ST : ini bisa lanjut ke staf yang di sana ya, untuk penulisan di kartu AK1
8. PM : Oh iya, Pak [pindah ke staf 2]
9. ST2 : Mari [mempersilakan duduk] Ini pendidikan sebelumnya SD atau MI?
10. PM : SD.
11. ST2 : Tahun lulusnya?
12. PM : 2007.
13. ST2 : SMP atau MTS?
14. PM : SMP, 2009.
15. ST2 : SMA atau SMK?
16. PM : SMK
17. ST2 : Oh SMK. ini mau ngelamar atau gimana?
18. PM : Mau ngelamar.
19. ST2 : Oh mau ngelamar [lanjut menulis data diri] Sebelumnya ada pengalaman kerja yang ada sertifikatnya?
20. PM : Ada.
21. ST2 : Gak dilampiri?
22. PM : Enggak, tapi ini ada sih.
23. ST2 : Eemm. mau dilampirkan atau engga?
24. PM : Iya aja, tapi gak ada fotocopynya, yang asli mbak.
25. ST2 : Coba saya lihat.

26. Pm : [membuka tasnya] pengalaman kerja ya? [lalu menyodorkan ke petugas]
27. ST2 : Ini kan ditulis di sini bentar lagi, dilampirkan. Tapi nanti kartunya kan difotocopy, terus ini [surat pengalaman kerja] difotocopy juga ya.
28. PM : Fotocopynya di mana?
29. ST2 : Di SMK 4 dekat sini.
30. PM : Oh masih fotocopy.
31. ST2 : Iya, kan bentar lagi fotocopy kartu ini juga, jadi ini bisa difotocopy, nanti bisa dilampirkan sama datanya. [melanjutkan penulisan data di kartu AK1] ini kartunya coba dicek lagi datanya [memberikan kartu]
32. PM : [memeriksa data pada kartu] iya benar
33. ST2 : Kalau benar semua tanda tangan di sini tanpa nama terang
34. PM : [menulis ttd kemudian menyerahkan kartu]
35. ST2 : Sudah [mengambil kartu] ini berlakunya selama dua tahun ya, aktifnya selama 6 bulan. Sebelum tanggal ini [menunjuk ke stempel tanggal] harap ke sini ya memperpanjang atau absen ya.
36. PM : Oh iya [mengangguk]
37. ST2 : Ini minta stempel dan legalisir, di TU sana. Terus stelah stempel difotokopi sebanyak lima lembar. Terus kembali lagi ke TU untuk minta legalisir. Sekalian sama fotokopi keterangan pengalaman kerjanya.
38. PM : Oh iya iya. Nanti balik ke TU dan ke sini juga?
39. ST2 : Iya bener, Mbak
40. PM : Iya sudah, terima kasih ya, Mbak.
41. ST2 : Sama-sama [tersenyum]

**LAMPIRAN B. DATA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK1**

ST

Nama : Imam Mochtar

Umur : 49 Tahun

Alamat: Jember

ST 2

Nama : Sandy

Umur : 21Tahun

Alamat: Jember

PM

Nama : Arif Rahman

Umur : 33 Tahun

Alamat: Jember

**Konteks:**

[Interaksi terjadi di Disnaker Kabupaten Jember pada 23 September 2019 pukul 10.13 antara staf dan pemohon yang mengajukan pembuatan kartu AK1. Pemohon masuk ke ruangan pembuatan kartu AK1 setelah mendengar pemohon selanjutnya dipanggil oleh staf]

1. ST : *Monggo* masuk!
2. PM : Mau buat AK1 Pak
3. ST : Persyaratannya sudah lengkap?
4. PM : Iya [sambil megangguk]
5. ST : Iya, mari duduk, mau kerja di mana mas?
6. PM : Ke Boyolali
7. ST : *Woh kok adoh banget?* Ada yang anu ta, ada yang bawa?
8. PM : iya
9. ST : Kalau boleh tau apa, kerja apa?
10. PM : Pabrik P\*\*\*\*\*
11. ST : Kok ke..., pernah ke korea
12. PM : Apa, Pak?
13. ST : Pernah ke Korea samean?
14. PM : Pernah, Pak.
15. ST : Oh *iya wes*, tunggu dulu. Nomor hapenya berapa?
16. PM : 082
17. ST : [menulis dan menirukan] 082
18. PM : 3381
19. ST : Heem [melanjutkan menulis]
20. PM : 78336
21. ST : [menuliskan nomor] Ke mbaknya yang sebelah timur ya!
22. PM : [Pindah ke staf 2]
23. ST2 : *Monggo* [mempersilakan duduk]
24. PM : [duduk di depan staf 2 dan memberikan kartu]
25. ST 2 : [menulis nomor registrasi] SD atau MI dulunya?
26. PM : SD
27. ST 2 : Tahun lulusnya, Mas?

28. PM : [diam sebentar sembari mengingat] tahun 2001
29. ST2 : Terus SMP atau Mts? Tahun lulusnya juga
30. PM : SMP, lulus 2004.
31. ST2 : [melanjutkan menulis identitas] SMK terus ya? [melihat ijazah SMK yang dibawa]
32. PM : Iya.[menunggu beberapa waktu saat staf 2 mengisi identitas di kartu AK1]
33. ST2 : Coba dicek lagi datanya [memberikan kartu]
34. P : [memeriksa data pada kartu] benar semua, terus gimana?
35. ST : Kalau benar semua tanda tangan di sini tanpa nama terang
36. PM : [menulis ttd kemudian menyerahkan kartu]
37. ST : Sudah [mengambil kartu] ini berlakunya selama dua tahun ya, aktifnya selama 6 bulan. Sebelum tanggal ini harp ke sini ya memperpanjang ya
38. PM : Oh iya.
39. ST : Ini minta stempel dan legalisir, di TU sana. Terus setelah stempel difotocopy sebanyak lima lembar. Terus kembali lagi ke TU untuk minta legalisir
40. PM : Iya, Mbak. Sudah ini?
41. ST : Sudah.
42. PM : Terimakasih ya, Mbak.
43. ST : Sama-sama [tersenyum]

**LAMPIRAN C. DATA PADA PELAYANAN PENERBITAN ID &  
REKOM PASPOR**

ST

Nama : Imam Mochtar

Umur : 49 Tahun

Alamat: Jember

PM

Nama : Imam Pujiyanto

Umur : 40 Tahun

Alamat : Jember

**Konteks:**

[Interaksi terjadi di Disnaker Kabupaten Jember pada 23 September 2019 pukul 10.00 antara staf dan pemohon yang mengajukan penerbitan ID dan rekom paspor. Pemohon masuk ke ruangan setelah mendengar nama pemohon dipanggil oleh staf]

1. ST : Imam Pujiyanto. Imam Pujiyanto.(memanggil nama pemohon)
2. PM : *Nggeh.*
3. ST : (mengecek berkas) Oh.. balik lagi ke Korea, ya?
4. PM : Iya, Pak.
5. ST : Oh iya.
6. PM : Modalnya sudah habis kemarin. Usaha kambing mau bangkrut. Rencana mau cari kerja luar lagi.
7. ST : *Lek mrene ojo dikabari thok, kabari sing apik-apik pisan, Pak.* misalnya saya budidaya jeruk *tah*. Hasil pertanian *tah*.
8. PM : Itu saya kurang *anu*, Pak kurang minat. Saya inginnya di peternakan, Pak.
9. ST : Oh peternakan (sambil tertawa)
10. PM : Iya pak (tertawa)
11. ST : Ini ke Korea ya.
12. PM : Iya, Pak.
13. ST : *Anuu.. ikut itu lagi samean?*
14. PM : Apa? J2, Pak?
15. ST : Iya J2J, ya kan?
16. PM : Iya J2J, Pak.
17. ST : Nomor HP-nya berapa?
18. PM : 082
19. ST : Heem [sembari menulis nomor di map]
20. PM : 119
21. ST : Heem [sembari menulis nomor di map]
22. PM : 514
23. ST : Iya [sembari menulis nomor di map]
24. PM : 814
25. ST : [menulis di map] *yo wes ini.*
26. PM : Iya, Pak. Sudah berarti ini ya pak?

27. ST : Iya sudah, nanti kalau sudah saya dikabari ya. Saya telpon atau sms nanti.
28. PM : Oh, iya. Terimakasih, Pak.
29. ST : Iya, sama-sama.



**LAMPIRAN D. DATA PADA PELAYANAN PENERBITAN ID &  
REKOM PASPOR**

ST

Nama : Imam Mochtar

Umur : 49 Tahun

Alamat: Jember

PM

Nama : Wahyu Septia

Umur : 36 Tahun

Alamat : Jember

**Konteks:**

[Interaksi terjadi di Disnaker Kabupaten Jember pada 24 September 2019 pukul 09.17 antara staf dan pemohon yang mengajukan penerbitan ID dan rekom paspor. Pemohon masuk ke ruangan dan menyatakan tujuannya lalu duduk]

1. PM : [masuk ke ruangan] permisi, mau rekom paspor.
2. ST : Oh iya *monggo*.
3. PM : Ini, Pak [menyerahkan berkas]
4. ST : [memeriksa berkas] Ini NIK-nya siapa ini?
5. PM : Saya.
6. ST : Oh iya. Iya ini sudah sesuai.
7. PM : *Enggeh*.
8. ST : Oh iya, sebentar ya ini masih saya tanyakan dulu.
9. PM : Iya, Pak.
10. ST : Ini dari PT dialamatkan ke *sampean* ya?
11. PM : Iya.
12. ST : Oh gitu.
13. PM : Kalau kemarin kan pakai nomornya Pak Gayo.
14. ST : *Sampean* ini sudah *diapprove*?
15. PM : Sudah, Pak
16. ST : [memilah-milah berkas] ini namanya *sampean* ya?
17. PM : Iya, Pak.
18. ST : Siapa namanya? Oh ini ya? [menunjuk salah satu berkas]
19. PM : Iya.
20. ST : *Sek tak kei map sek*.
21. PM : Pak atau ini *ta*, pakek KTP saya? Gak usah, Pak?
22. ST : *Samean* kok punya satu tapi sudah terlalu lama sepeertinya. [beranjak dari kursi] lain kali kalau ke sini langsung difotokopi aja KTP-nya ya. Kalau *ndak* di sini masukan ke map terus tuliskan namanya *sampean*, NIK-nya juga, Nomor HP ya.
23. PM : Oh gitu, iya, Pak [tersenyum] Oh iya, Pak, adiknya Pak Mochtar

- ini kan punya PT kan ya, Pak.
24. ST : Apa?
25. PM : Ini oh, Pk adiknya Pak Mochtar Tritama
26. ST : Loh kok saya? [tertawa]
27. PM : Enggak, Pak Mochtar Malang, eh Pak Kurdi, Pak.
28. ST : Iya [tertawa]
29. PM : Iya, itu kan punya PT terus saya disuruh nguruskan rekomnya, gak apa-apa kan ya, Pak lain PT?
30. ST : Kenapa kok gak yang bersangkutan saja yang ke sini, kenapa?
31. PM : Oh gak boleh ya?
32. ST : Iya, harus datang sendiri. Pesennya dari atasan seperti itu, bahwa saya juga harus tau seperti apa orangnya ya. Terutama itu jadi ingin kenalan dulu. Jadi nanti enak kalau nelpon atau apa kan tau nanti.
33. PM : Oh gitu.
34. ST : Iya, komunikasinya yang penting. Ini namanya sekarang ganti *sampean* sekarang ya?
35. PM : Iya.
36. ST : NIK-nya tolong diejakan ya.
37. PM : 3509045501810003
38. ST : [menulis di buku pemohon rekom paspor] nomor HP-nya berapa?
39. PM : 082330237811
40. ST : Saya cek dulu, ini berapa orang?
41. PM : Satu.
42. ST : Pernah kerja ke luar negeri CTKI-nya?
43. PM : Pernah.
44. ST : Nah, kalau pernah supaya itu, melampirkan kopi paspornya.
45. PM : Belum, Pak.
46. ST : Hemm... belum ya [membaca fotokopi data diri pemohon] Santi Indriani lahir di Jember [memeriksa kembali kelengkapan berkas] terus yang memberi ijin siapa ini?
47. PM : Suami.
48. ST : Suami ya, [mengeja nama suami] ditujukan ke imigrasi mana? Malang?
49. PM : Iya.
50. ST : Ini nanti terkait dengan pembuatan rekomendasi paspor disesuaikan dengan surat permohonan, atau KTP, Ijazah juga sama ini ya?
51. PM : Sama semua.
52. ST : Dengan data ya, atau dokumen.

53. PM : Harus di Jember gitu *ta*, Pak?
54. ST : Engga, maksudnya terkait data ya. Terutama CTKI-nya ini, Santri Indriani ini data pengajuan, ee... ini mksudnya data pengajuan ya [menunjukkan selebar kertas pengajuan]
55. PM : Iya.
56. ST : Sesuai semua dengan data pengajuan ya.
57. PM : Iya sama, Pak.
58. ST : Kan kadang ada itu, bunyi do KTP-nya sama ternyata di Ijazah dan PP-nya gak sama.
59. PM : Kalau ini sama semua, Pak.
60. ST : Berarti sesuai dengan data pengajuan ya. Ini *monggo* diperhatikan lagi, sama semua ya?
61. PM : [memeriksa data kembali] Iya, Pak.
62. ST : Iya, kalau sama tanda tangan di sini!
63. PM : [menandatangani surat permohonan]
64. ST : Ya sudah, seperti biasanya nanti kalau sudah saya hubungi ya, seperti pemohon yang lain ya.
65. PM : Iya, *maturnuwun* ya, Pak.
66. ST : Iya, sama-sama.

[Pemohon meninggalkan ruangan]

## LAMPIRAN E. DATA PADA KLARIFIKASI PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL

### ST

Nama : Yusuf  
Umur : 53 Tahun  
Alamat: Jember

### PMP

Nama : Mahfud  
Umur : 40 Tahun  
Alamat : Jember

### TL

Nama : Kevin  
Umur : 28 Tahun  
Alamat:Jember

### Konteks:

[Awalnya pemohon mengajukan pelaporan (seminggu sebelum klarifikasi) terhadap pihak PT.AC\*\* tentang gugatan hak setelah PHK melalui surat pelaporan ke Disnaker. Setelah ditindaklanjuti oleh pihak Disnaker (khususnya bidang hubungan industrial) maka diadakan pemanggilan untuk klarifikasi kepada pihak pemohon (pelapor) dan terlapor pada 5 Februari 2020 pukul 09.00. Pada saat itu, klarifikasi dihadiri oleh satu orang pihak perwakilan pemohon pelapor dan satu orang perwakilan dari pihak terlapor. Klarifikasi yang berlangsung dikawal dan diarahkan oleh seorang staf mediator untuk menengahi klarifikasi perselisihan]

1. ST : Bisa dimulai ya, Assalamu'alaikum wr.wb.
2. Semua: Waalaikumsalam wr.wb.
3. ST : Terimakasih atas kehadiran lawyer perwakilan dari Ibu Risa dan dari pihak Perusahaan PT A\*\*. Pertama saya ucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktunya. Ini klarifikasi yang kedua ya karena yang pertama dirasa belum menemukan titik temu. Yang kedua, Ini gugatannya terkait permasalahan hak-hak pekerja. Saya minta kepada masing-masing pihak untuk sama-sama berusaha menemukan jalan keluar ya atas permasalahan ini. Ini pekerja menggugat haknya sebagai pekerja sesuai undang-undang. Pekerja berhenti karena kena PHK. Oke mungkin selama ini ada perkembangan? Dari pihak pelapor dulu ya.
4. PMP : Terima kasih kesempatannya. Seperti yang telah dikatakan tadi bahwa menuntut hak-hak seperti BPJSnya tidak bisa diambil.
5. ST : BPJS apa? Kesehatan atau ketenagakerjaan?
6. PMP : Kesehatan. Kami tetap pada pendiria kami ini semua berawal dari notifikasi sebelum PHK dari pihak perusahaan kepada Risa, yang itu menjadikan alasan kenapa dia PHK. Di sini terlihat bahwa pihak perusahaan bermain curang, culas dengan mengirimkan notifikasi bahwa saudara Risa itu akan diberhentikan. Artinya itu, itu adalah PHK yang mendahului, yang dilakukan perwakilan perusahaan ini. Putusnya hubungan kerja ini didahului keputusan perusahaan yang

- memberhentikan tenaga kerjanya. kemudian menuntut pihak perusahaan yang curang dan culas karena telah memberhentikan, namun hak-haknya tidak ada yang diberikan. Terkait hal itu, saudara Risa menyadari bahwa hal itu salah.
7. ST : Oke, terima kasih [menulis pada catatannya] dari pihak yang dilaporkan, pihak perusahaan gimana?
  8. TL : Dari kami keputusannya sama kaya kemarin-kemarinnya, Pak. jadi Bu Risa mengajukan surat *resign* tertanggal ini [menunjukkan surat *resign*] di surat itu.
  9. ST : [mengamati surat]
  10. TL : Semua hak yang melekat pada beliau sudah kami bayarkan sesuai tertanggal surat resignnya. Jadi tidak ada hak dan kewajiban dari perusahaan yang belum diberikan.
  11. ST : Sudah diberikan, ya?
  12. TL : Sudah, sesuai dengan tanggal surat *resign*.
  13. ST : Ada tambahan?
  14. TL : Sudah, sih, Pak.
  15. ST : Baik, terima kasih. Jadi begini, setelah klarifikasi satu dan dua ini saya mendapatkan bukti baru yakni surat pengunduran diri dari saudara Risa, *nggeh*. Dengan ditutup dengan kata terima kasih dan gini kalimat terakhirnya, demikian surat pengunduran diri ini syaa buat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Yang kedua, surat ini setelah diberikan, sudah diberikan haknya, *nggeh*.
  16. PMP : Tanggal berapa didaftarkan itu?
  17. ST : Tanggal 27 Desember, persis sama dengan surat pengundura diri. Betul kan ya?
  18. TL : *Enggeh*
  19. ST : Nah, ini kalau mengacu pada undang-undang ketenagakerjaan tahun 2017 di pasal 162 ayat 4, sudah jelas apabila memutuskan hubungan kerja dengan pengunduran diri dn atas kemauan sendiri dilakukan tanpa campur tangan lembaga perselisihan hubungan industrial. Jelas kan, ya?
  20. PMP : Iya kalau bicara soal itu, kita bicara di luar formalitas ini, ya. Jadi apa yang dilakukan ini, terus terang saja, Pak, ini kecurangan yang dilakukan manajemen ya. Yang saya tuntutan di sini adalah bukti notifikasi terhadap PHK awal yang dilakukan sebelum ada PB ini. Jadi persoalan persoalan formalitas ini akan menghentikan upaya-upaya. Tapi tidak berhenti di sini ya, kami akan terus memperjuangkan ya. Saya meminta kejujuran dari perusahaan untuk membuka saja notifikasi, karena kami punya rekaman pembicaraan anda dengan pekerja, gitu. Iya, saya punya itu tapi gak akan saya buka dulu rekaman itu. Nanti di pengadilan umum saya akan buka. Jadi kalau soal pendaftaran dan sebagainya, kembali pada sini, ya kami akan berhenti kalau gini. Tapi, kami gak akan berhenti. Pengunduran diri ini disebabkan karena apa gitu. Jujur

- saja lah sebagai pekerja gitu lo. Gak akan menutup kemungkinan juga bisa terjadi pada anda gitu.
21. ST : Ini baru didaftarkan tanggal 13 Desember ya saya baru tahu. Nah, artinya begini, saat surat pengunduran diri jadi pada tanggal 27 Desember, baru didaftarkan pada tanggal 13 Januari, ya.
22. PMP : Iya, itu karena saya sudah laporan ke HRD. Saya menuntut untuk menunjukkan *notificationnya* itu. Bukan wewenang kami sebenarnya, tapi wewenang dinas sebenarnya. Itu harus dibuka juga
23. ST : Jadi begini, ini kan secara hukum...
24. PMP : [menyela] iya kalau secara hukum gitu...
25. ST : PHK itu sudah diberikan atau belum, Pak? [dengan nada keras]
26. TL : [menggelengkan kepala]
27. ST : Artinya kan belum.
28. TL : Hanya notifikasi saja.
29. PMP : Loh, kalau belum menerima, Pak, konteksnya idak akan ada pembicaraan ini, dan tidak akan berakhir pada produk ini [menunjuk surat *resign* dan PB]
30. ST : Sebentar satu persatu. Sebelum ada pengunduran diri kan ada notifikasi dulu, *Nggeh?*
31. TL : Iya betul notifikasi.
32. ST : Nah, pertanyaan saya, PAT secara resmi sudah diberikan?
33. TL : Belum, Pak. saya hanya memberikan notifikasi.
34. ST : Belum, ya. Artinya secara hukum kan belum bisa dipermasalahkan, kan?
35. PMP : Ya jelas, Pak [sembari menepuk meja] pernyataan akan menyatakan belum. Tapi Risa tidak akan berbicara soal PB dan pengunduran diri tanpa adanya notifikasi itu, Pak.
36. ST : Yang jelas begini, Pak. Kali ini berdasarkan bukti-bukti yang ada ini kan data,
37. PMP : [menyela] Nah iya, itu memang bukti, yang saya minta bunyikan saja bagaimana notifikasinya. Kan kewenangan dinas untuk menyidak notifikasi itu.
38. ST : Ya jelas gak bisa.
39. PMP : Siapa bilang gak bisa loh, Pak.
40. ST : Kan gak bisa memaksa.
41. PMP : Loh ya emang gak memaksa, tapi kenyataannya begitu. Saya ada rekamannya, saya buka bisa itu.
42. ST : Ini gini loh, Pak.
43. PMP : [menyela] loh saya hanya ingin keobjektifitasan ini [dengan nada tinggi dan cepat]
44. ST : Yang penting kan kan hukum saya sampaikan hari ini. secara prosedur pengunduran diri ada PB dan ada penetapan dari lembaga pengadilan. Secara fakta hukum sudah jelas seperti itu. masalah dengan notifikasi, saya tidak punya kewenangan di sana, Pak. ini saya terus terang saja, *nggeh*. Kedua, kalau anda masih tetap mempermasalahkan BPJS ya silakan saja. Hari ini urusan PHI

- karena bukti sudah jelas saya ikuti gitu lo. Yang jelas di pasal 162 ayat 4 menyatakan seperti itu. Ada yang mau disampaikan lagi?
45. PMP : Ya saya hanya itu saja. Saya berkesimpulan bahwa tidak pernah terjadi PHK, karena ini hanya persoalan internal saja, kan. Terkait yang eksternal ya itu menjadi persoalan yang berbeda nanti, gitu. Tapi dalam persoalan perselisihan ini, saya minta diyakinkan bahwa notifikasi itu ada. Ini pekerjaan lama bagi saya nyetting kaya gini. Tidak akan terjadi PB dan pengunduran diri kalau gak ada omongan dulu. Saya punya rekamannya. Ya saya berharap aja semoga tidak terjadi pada diri anda gitu, lo. Jelas ada sandra menyandra di sini, kan? BPJS tidak diberikan.
46. TL : Bukannya saya tidak
47. PMP : [menyela] tidak diberikan, kalau anda berniat, tidak akan menyandra seperti itu.
48. TL : Saya tidak pernah menyandra. Itu kan aset perusahaan
49. PMP : Loh, aset perusahaan?
50. TL : Ya kan seragam aset perusahaan.
51. PMP : Pekerja itu aset juga kan menurut kamu?
52. TL : Iya, kan saya sudah bilang ke bapak, kalau surat referensi sudah ada. Sudah saya tunjukkan juga, ini akan saya berikan setelah seragamnya diberikan.
53. PMP : Ya tapi kan gak diberikan
54. TL : Ya karena seragamnya belum dikembalikan, Pak. gimana?
55. PMP : Sandra menyandra namanya.
56. TL : Bukan sandra menyandra namanya, kan tinggal mengembalikan.
57. PMP : Oke lah, kalau secara formalitasnya saya terhenti di sini. Tapi saya ke moralitasnya dulu sekarang.
58. TL : Pak, ini berlaku pada semua karyawan, aset perusahaan kalau tidak diberikan ya ini [menunjuk ke surat referensi] juga tidak akan diberikan. Tidak hanya berlaku pada satu orang saja ini.
59. PMP : Iya, saya paham. Makanya saya tertarik dengan persoalan ini, akan jadi permasalahan besar nanti ini.
60. ST : Ya saya kembali ke konteks suart pengunduran diri ya. Di sini di kalimat terakhir ditutup dengan kalimat “tanpa ada paksaan dari pihak manapun” nah ini jelas, *nggeh?* Setelah itu ada namanya PB, persetujuan atau perjanjian bersama pada tanggal 7 Desember terjadi PB ini, tanggal 13 Januari didaftarkan.
61. PMP : Tapi yang saya tegaskan di sini, Pak Yusuf, Pak mediator, alias staf dari dinas tenaga kerja, bukan dinas perusahaan.
62. ST : Bukan, memang.
63. PMP : Iya, bahwa PHK ini berawal dari pembicaraan bahwa ia akan dikeluarkan. Dia dirugikan dalam kontrak kerjanya, Pak.
64. ST : Lah buktinya mana, Pak?
65. PMP : Buktinya ada di dia [menunjuk perwakilan perusahaan] ada di kekuasaan ini lo. *Human capital*, bukan *human research* ya.
66. ST : Yaiya, kan saya tadi tanya, ada gak bukti PHK?

67. TL : Gak ada, Pak.
68. PMP : Tapi saya ada rekamannya, saya gak mau buka kecuali dia memberitahukan notifikasinya.
69. ST : Loh silakan, pak. saya ini bekerja secara profesional, saya juga gak kenal sama pimpinannya, ya! [dengan nada tinggi dan penuh penekanan]
70. PMP : Saya tidak mengarah ke sana omongan saya. Saya hanya mengharapkan objektivitas. PB ini diawali dengan pemberitahuan, Pak.
71. ST : Gini, Pak *sampean* ini kok ya sek ngeyel aja. Ini sudah jelas ada surat pengunduran diri, ya. Tanpa paksaan dari pihak manapun, jelas ini ya? Ada PB juga. Anda mau mediasi apa lagi, Pak?
72. PMP : Dalam mediasi ini kan ada hak untuk meminta dan menuntut, Pak.
73. ST : Ini kalau mau minta mediasi lagi kan ujung-ujungnya anjuran kan, betul ya? Nanti kan di bawa ke pengadilan, Pak terus ini kan udah ada surat pengunduran diri dan PB kok masih dimediasi sama mediator ini, nanti kan gitu di pengadilan. Nanti saya dikira gak paham, Pak. selama ini tidak ada kasus yang saya pending, selemu saya tuntaskan, kalau memang harus mediasi.
74. PMP 2 : Mohon maaf saya tanya, status Risa ini sekarang apa?
75. TL : Pengundur, Pak.
76. PMP 2 : Kalau di kontrak, harus ada surat pengunduran diri harus diberhentikan?
77. TL : Ya ada dua opsi sih, Pak yang karyawan mengundurkan diri ada di pasal 4.
78. PMP 2 : Ada?
79. TL : Iya, ada. jadi di situ perjanjiannya entah masa kontrak sudah habis, atau karyawan mengundurkan diri, atau karyawan melanggar peraturan yang ada, itu bisa. Terus di pasal 6 nya berbunyi, apabila melanggar salah satu pasal, segala hak dan kewajibannya dicabut. Jadi perjanjian-perjanjiannya sudah jelas.
80. PMP 2 : Terus dia melanggar di pasal berapa?
81. TL : Intinya di bidang lain, Pak. jatuhnya pelanggaran memanipulasi data, Pak, mengambil keuntungan bagi diri sendiri.
82. PMP 2 : Dari situ apa tidak ada peringatan? Langsung dipanggil untuk mengundurkan diri.
83. TL : Oh, enggak. Kita panggil dulu untuk buat berita acaranya gitu, Pak. Kan masalahnya tidak harus selalu di SP 1, SP 2 dan seterusnya kan, Pak. karena yang menentukan ini bukan saya. Yang menentukan ini ada bagiannya sendiri, di bagian *industrial relationship*, itu di catat semua di sana. Jadi tugas saya hanya memanggil karyawan tersebut, disuruh bikin berita acaranya bagaimana kejadiannya. *Summery*nya saya kirim ke Jakarta. Jadi yang memutuskan bukan saya, tapi di Jakarta. Nah, berdasarkan hasil *summery* yang dibuat oleh Bu Risa sendiri, langsung diberlakukan seperti itu.

84. PMP 2 : Langsung di PHK dan mengundurkan diri?
85. TL : Oh, engga, kita gak minta untuk membuat surat pengunduran diri.
86. PMP : seperti itu kok!!! Eh sodara Kevin, saya minta moralitasmu!
87. TL : Engga, Pak [dengan nada pelan dan lembut] saya kan bilang, saya menyampaikan plus minusnya seperti apa. Nah, Bu Risa mengambil keputusan seperti itu. Bukan saya yang menyuruh ya, Pak. Saya hanya menyampaikan.
88. PMP : Kalau tidak membuat itu bunyinya?
89. TL : Ya gakpapa.
90. PMP : Kalau gak buat itu maka gak keluar BPJS, gak keluar referensi, ya kan?
91. TL : Loh keluar, Pak saya berikan. Saya kan sudah memberi keterangan. Kan saya bilang ke Bapak akan saya berikan.
92. PMP : Apanya? Wong surat PAT gak kamu berikan, kamu sandar begitu hak pekerja.
93. TL : Pak, asetnya perusahaan itu mohon dikembalikan!
94. PMP : Loh, tunggu dulu, jangan dulu! Jangan bicara aset dulu. Kalau anda mau bicara aset, pernah anda sampaikan?
95. TL : Loh, saya sudah sampaikan ke Bu Risa harap kembalikan seragamnya dulu, Bu agar administrasinya selesai.
96. PMP : Kan kamu sandra itu kan?
97. TL : Loh, ya sekarang gini, Pak, seragam dan sepatu belum dikembalikan. Ini berlaku untuk semua karyawan, Pak.
98. PMP : Tapi tersandranya itu untuk semua karyawan juga?
99. TL : Iya.
- 100.PMP : Berarti perusahaan melakukan penyanderaan.
- 101.TL : Bukan penyanderaan, Pak.
- 102.PMP : Diksi apa yang akana anda pakai dalam istilah ini?
- 103.TL : Pak, saya kan sudah menyampaikan notifikasi kepada karyawannya harap dikembalikan semua aset perusahaan.
- 104.PMP : Diksi apa yang akan anda gunakan, gitu?
- 105.TL : Ya Allah, Pak.
- 106.ST : Jadi gini, ya, kalau gini-gini terus gak selesai-selesai ini. Jadi ini kan ada hak dan kewajiban.
- 107.PMP : [menyela] Iya betul. Kalau semisal ada acara serah terima kan lebih enak.
- 108.TL : Loh iya, saya ada chatnya loh, Pak. saya tanya Bu Risa kapan ya seragamnya dikembalikan, berarti saya kan mengundang kan, Pak. setelah semua seragam dikembalikan, surat referensi akan saya berikan. Ini surat referensi sudah saya bawa, tinggal kapan seragamnya dikembalikan.
- 109.PMP : Itu kebijakan siapa?
- 110.TL : Perusahaan lah.
- 111.PMP : Bukan kamu?
- 112.TL : Enggak lah, itu kan memag utuk administrasi, Pak. Di perjanjian kerja ada kok.

- 113.PMP : Dalam administrasi gak ada yang namanya sandra menyandra itu.
- 114.TL : Ya sudah, kalau misal ini saya berikan [menunjuk surat referensi] apakah bapak menjamin bahwa seragamnya segera dikembalikan?
- 115.PMP : Ya saya jamin.
- 116.TL : Ya sudah, ya gak apa-apa [tertawa]
- 117.ST : Jadi gini, saya ngomong kan belum selesai. Ini kan ada hak dan kewajiban, ya. Nah, sekarang di kasus ini kewajiban karyawan apa? Mengembalikan seragam dan kartu nama katakanlah begitu, ya.
- 118.TL : Iya, betul dan ID *card*.
- 119.ST : Nah, selanjutnya kewajiban perusahaan apa?
- 120.TL : memberikan hak karyawan
- 121.ST : Nah, iya, ini sebenarnya kan teknis aja sih. Ya *monggo* disepakati kapan ketemunya gitu.
- 122.PMP : Loh kalau gak disandra, ini akan selesai.
- 123.TL : Gini, Pak, saya sudah beberapa kali chat Risa untuk minta dikembalikan seragamnya, ini surat referensinya sudah ada, gitu.
- 124.PMP : Ya karena ada saya, kalau gak ada saya kamu pasti akan tetap menyandra itu.
- 125.TL : Allahuakbar, Pak, silakan bapak tanyakan ke Risanya sendiri. Saya sudah tanya terus kapan seragamnya akan dikembalikan.
- 126.PMP : *Oke* saya akui. Tapi Pak Yusuf, sebelum terjadi ini semua ada notifikasi yang muncul terlebih dulu. Munculkan notifikasi itu, baru itu adil! Itu menurut saya.
- 127.ST : Ya kan menurut anda, Pak. menurut aturan kan belum tentu.
- 128.PMP : Loh kok bisa gitu, Pak Yusuf?
- 129.ST : Loh saya punya bukti hukum, kok. Gimana samean ini.
- 130.PMP : Bukti hukum apa lagi? Saya kan sudah katakan, mungkin saya akan terhenti di klarifikasi ini. Tapi yang mendasari ini loh, Pak Yusuf.
- 131.ST : Ya *monggo* itu urusannya *sampean*.
- 132.PMP : Loh wah, dina pengusaha ini namanya.
- 133.ST : Bukan begitu, terus bagaimana ini? kewenangan apa?
- 134.PMP : Itu, suruh minta itu, notifikasinya itu.
- 135.ST : Saya itu, Pak kerja diatur undang-undang. Jadi gak sembarangan saya bisa melakukan. Saya bisa digugat perusahaan. saya mohon maaf, bukan saya gak mau. Bagaimanapun di sini saya harus di tengah-tengah.
- 136.PMP : Loh iya, justru karena anda di tengah-tengah, Pak.
- 137.ST : Tapi kalau begitu saya melangkahi wewenang saya. Jadi kaya pengadilan kan jadinya. Kaya gitu kan tugas pengadilan. Siapa yang mau tanggung jawab kalau saya digugat?
- 138.PMP : Kontrak aja dulu gak dikasi nomer. Baru dikasi nomer ini [menunjuk ke surat kontrak kerja] kan main-main ini namanya.
- 139.ST : Sini saya lihat, Pak! [meminta surat]
- 140.PMP : Ini hasil foto yang diberikan oleh Kevin kepada pekerja

- 141.TL : Bukan saya tunjukkan, Pak. saya hanya mempersilakan untuk foto.
- 142.PMP : Ia ditunjukkan kan, tanpa ditunjukkan kan karyawannya gak ngefoto.
- 143.TL : Ya kan kalau karyawannya gak tanda tangan....
- 144.PMP : Surat itu kalau mau diberikan harus bernomor [dengan nada agak tinggi]
- 145.TL : Coba bapak perhatikan halaman terkahir, apakah sudah ditanda tangani secara lengkap atau tidak?
- 146.PMP : Loh ya jelas.
- 147.TL : Lah makanya, kan nomornya keluar setelah tanda tangannya lengkap.
- 148.PMP : Loh ini tahun berpa diajukan> ini di antara dua fakta ini loh, tahun kapan diajukan?
- 149.TL : Kan saya bilang di awal, berkas ini saya kirimkan ke Jakarta, Pak. jadi ketika Risa sudah tanda tangan saya kirimkan itu ke Jakarta. [mengamati berkas referensi dan staf menuliskan kesimpulan permasalahan]
- 150.PMP : Pak Yusuf, Nurina ini gak ada di Jember, Pak [menunjuk pada bagian tanda tangan sembari memukul meja] Nurina ini gak ada di Jember, kenapa bisa ditandatangani. Sah gak ini?
- 151.ST : [memeriksa surat PB kembali]
- 152.PMP : Nurina ini gak ada di Jember, gak berhadapan dengan Risa.
- 153.ST : Ya sudah kan tanda tangan di bawa ke tempatnya.
- 154.PMP : Loh, gimana sih, Pak Yusuf. Berita acara ini kan ditanda tangani bersama. Kalau gak ada di situ kan gak bisa menanda tangani.
- 155.ST : Ini tanda terimanya [memberikan pernyataan penerimaan bukti]
- [staf melanjutkan menyiapkan kertas risalah perselisihan]
- 156.PMP : Makanya, Pak Yusuf permohonan saya sekali lagi diadakan pertemuan klarifikasi lagi.
- 157.PMP2: Ya itu, dalangnya gak mau turun, coba suruh datang ikut klarifikasi. Gak akan ada siasat peerja itu membuat surat pengunduran diri kalau gak ada alasan sebelumnya.
- 158.PMP : Yang jadi tanda tangan di PB saja rangnya gak ada di Jember. *Ketara* banget kalau kamu itu jadi boneka, Kevin. Saya punya rekaman pembicaraanmu dengan Risa. Kalau saya tunjukkan, *gelundung* kamu itu. Saya ini kaihkan kalau kamu jadi gini. Ini motifnya karena saya ini teman ayah kamu.
- 159.ST : Ini *monggo* ditulis risalah permasalahannya [memberikan kertas risalah kepada perwakilan pemohon pelapor]

[setelah pemohon pelapor selesai menuliskan risalahnya, lalu kertas diberikan kepada terlapor untk menuliskan risalah perselisihan. Ketia semua sudah selesai semua yang mengikuti klarifikasi berbincang-bincang di luar permasalahan]

- 160.ST : Ini minumannya *monggo*
- 161.PMP : Gimana, Vin diksimu kalau gak penyandraan apa sih sebenarnya?
- 162.TL : bukan penyandraan, Pak. tapi memang administrasinya begitu.
- 163.PMP : Apa alasannya?
- 164.TL : Kalau saya boleh cerita, kenapa karyawan harus mengembalikan seragam kepada perusahaan ketika sudah tidak bekerja, karena takut disalahgunakan. Dulu ada, Pak, yang tidak mengembalikan seragam kemudian seragam tersebut dipakai orang lain yang melakukan tindakan mencuri tapi tetap menggunakan seragam perusahaan.
- 165.PMP : Ya tapi surat referensi juga gak boleh ditahan seharusnya.
- 166.ST : Baik ya, kesimpulan akhirnya saya tunggu dulu perkembangan dari kedua belah pihak. ini menurut saya sudah *clear* kalau nantinya ada serah terima. Pekerja menerima hak dan menyerahkan kewajiban, begitu pula perusahaan, *nggeh* kan?
- 167.TL : Betul, Pak.
- 168.ST : Baik saya akhiri ya. [tanpa mengucapkan salam, staf dan kedua belah pihak melanjutkan perbincangan di luar konteks permasalahan]

**LAMPIRAN F. DATA PADA KLARIFIKASI PERSELISIHAN  
HUBUNGAN INDUSTRIAL**

ST

Nama : Yusuf  
Umur : 53 Tahun  
Alamat: Jember

PMP

Nama : Suprianto  
Umur : 48 Tahun  
Alamat : Jember

TL

Nama : Rafi  
Umur : 41 Tahun  
Alamat:Jember

**Konteks:**

[Awalnya pemohon mengajukan pelaporan (seminggu sebelum klarifikasi) terhadap pihak PT\*\* \*\* tentang gugatan kejanggalan proses PHK melalui surat pelaporan ke Disnaker Kabupaten Jember. Setelah ditindaklanjuti oleh pihak Disnaker (khususnya bidang hubungan industrial) maka diadakan pemanggilan untuk klarifikasikepada pihak pemohon (pelapor) dan terlapor pada 26 November 2019 pukul 10.00. Pada saat itu, klarifikasi dihadiri oleh satu orang pihak perwakilan pemohon pelapor dan satu orang perwakilan dari pihak terlapor. Klarifikasi yang berlangsung dikawal dan diarahkan oleh seorang staf mediator untuk menengahi klarifikasi perselisihan]

1. ST : Assalamualaikum wr. wb.
2. Semua : Waalaikumsalam wr. wb.
3. ST : Yang kami hormati perwakilan dari pekerja yang melaporkan perselisihan ini, dan pihak perusahaan ya. Surat panggilan sudah diterima ya, Pak? [menanyakan kepada pihak terlapor]
4. TL : Ee... sejauh ini sih dari awal saya konfirmasi tidak terima undangan, Pak. Walaupun di dalam foto ini ya, Pak, mohon maaf, tertuju ke direktur utama atau manajer. Akan tetapi tadi pagi kebetulan ada rapat sama direksi saya tanya ndak ada surat panggilan katanya.
5. ST : Oh *ndak* ada ya.
6. TL : Mungkin ada tanda terimanya ya, Pak?
7. ST : *Enggeh* sebentar saya cek dulu [beranjak ke ruang kepala bidang. Setelah beberapa saat staf kembali] masih dicari, bisa dilanjutkan, *nggeh?* Puji syukur ke hadirat Allah Swt yang mana kita masih diberikan kesehatan dan dapat melaksanakan klarifikasi hari ini. Terima kasih *panjenengan-panjenengan* sudah berkenan hadir, ya. Apapun permasalahannya, sekecil apapun pasti bisa diselesaikan dengan kesepakatan kedua belah pihak. Semoga pada hari ini dapat menemukan solusi yang baik. Baik, langsung saja ya, saya beri kesempatan untuk pihak perwakilan pemohon pelapor untuk menyampaikan gugatannya.

8. PMP : Assalamualaikum wr. wb. Yang saya hormati mediator yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menjelaskan gugatan dari pekerja dan perwakilan dari perusahaan yang datang hari ini. Saya mewakili pihak pekerja. Bahwa ada kejanggalan pada proses PHK kepada Heri ini. Ini cuma amanah yang saya sampaikan di sini ya. Karena Heri selama 8 tahun itu, Pak, tidak pernah terlibat masalah, dan selalu bekerja sesuai peraturan. Pada klarifikasi penyelesaian ini, saya mohon maaf apabila ada yang tersinggung atau apa. Hanya ingin meminta kejelasan kenapa bisa diberhentikan secara sepihak gitu, padahal dirasa tidak ada masalah yang berarti. Nah, saya ini ingin meminta pertanggungjawaban dari perusahaan, karena ada banyak perusahaan yang ingin suatu masalah itu tidak diungkapkan di mediasi seperti ini. Tetapi, kalau Heri tetap ingin meminta kejelasannya, Pak. Ini saya mohon maaf lagi ya kalau ada salah atau apa. Saya juga tidak ingin panjang lebar. Memang kemarin ada masalah, tapi kata Heri itu tidak fatal yang harus mengakibatkan diberhentikan. Begitu saja, terima kasih atas kesempatannya, wassalamualaikum wr. wb.
9. Semua : Waalaikumsalam, wr.wb.
10. ST : Terima kasih, Pak Supri. Selanjutnya saya persilakan dari pihak perusahaan untuk menyampaikan klarifikasinya.
11. TL : Assalamualaikum. wr. wb.
12. Semua : Waalaikumsalam. wr. wb.
13. TL : Yang saya hormati mediator dan bapak perwakilan pekerja. Saya mewakili perusahaan yang menangani permasalahan Heri ini. Dari yang sudah disampaikan tadi oleh Pak Supri selaku kuasa hukum Heri ini, istilahnya perusahaan ini gak mau ruwet gitu, Pak. Kami mau kooperatif, mau mengajak berunding bersama, atas permasalahan yang dialami oleh saudara Heri. Kami sudah buktikan dengan data-data yang kami punya itu terbukti bersalah. Intinya walaupun permasalahan ini terjadi di kebun, yang saya awalnya tau dari laporan pekerja. Saya langsung tindak lanjuti ke kebun, turun angan gitu. Nah itu saya sudah dua kali ke sana, dari saya sendiri, kemudian ada dari badan pengawasan. Namun, pada saat itu kami mengalami kendala-kendala yang dialami, salah satunya ialah ee... ini kilas balik ya, Pak. tidak bermaksud menambah atau mengurangi permasalahan.
14. ST : Oh iya, Pak.
15. TL : Di sana yang hadir cuma saudara Heri. Setelah semua sudah disampaikan, pekerja melimpahkan kepada Saudara Supri sebagai kuasa hukumnya. Namun sebelum kita turun ke sana, kita sudah memberi secara administrasi dan struktural untuk menyelesaikan permasalahan ini. Rupanya Heri ini diberhentikan, Pak. ini di garis bawah ya. Akan tetapi, untuk menenangkan situasi dan kondisi, karena perbuatannya Heri yang merugikan

teman-temannya, akhirnya Heri ini dipindah ke tempat yang baru. Namun, di tempat yang baru, si Heri ini tidak bersedia. Nah, ketidakbersediaannya Heri ini akhirnya ditindak lanjuti dengan bekerja, bahkan dia kalau bahasa orang jalanan itu *mokong*, Pak. Dia tidak masuk kerja beberapa hari. Kemudian dia dipanggil pertama, samapi kedua, dan sampai sekarang tidak pernah menghadap saudara Heri ini. Namun, dari yang diajukan oleh saudara SDM yang diberikan kepada bupati itu tidak adanya dasar dimediasi. Seandainya dia datang bipartit, kan enak. Cuma dia langsung ke Disnaker, istilahnya bipartit antara perwakilan dari pihak pekerja dan saya mewakili perusahaan. Namun, gini ya, kami itu sudah memanggil saudara Heri ini terus menerus. Mulai pemanggilan pertama, kedua dan lanjut terus tapi tidak datang. Kemudian sudah, dia mengundurkan diri dan kami menerujuk pada pasal 168 tentang pengunduran diri. Namun, perlu saya sampaikan bahwa Heri ini sudah pamit ke Pak Galang selaku pimpinan Kebun Ka\*\*\*\*\*, bahwasannya Heri ini pamit untuk bekerja di Banyuwangi. Itu sudah sekitar empat bulan yang lalu. Kemudian, mengapa saya anggap ini sudah selesai, karena Pak Supri sudah tau kan beberapa waktu yang lalu. Nah, dari situ selain ke Pak dirut, Pak Supri ini juga sudah menemui pimpinan di sana, namun tidak pernah membahas atau mempermasalahkan seperti yang disampaikan tadi. Saya dan Pak dirut menganggap permasalahan ini sudah selesai, ya karena baik Pak Supri maupun Heri gak pernah bahas itu lagi. Saya pernah keliatan juga Pak Supri ini ke Pak dirut dan saya tanya apakah ada permasalahan Pak Supri jawabnya tidak ada apa-apa. Istilahnya tidak akan mempermasalahkan. Makanya, Pak dirut ini bingung, ini perselisihan apa. Soalnya Pak Supri sendiri selaku kuasa hukum dari Heri tidak menyampaikan apa-apa. Kemudian, melihat dari apa yang disampaikan oleh Pak Supri, kalau misalkan dari awal Heri ada timbal baliknya ini mungkin akan dipertimbangkan oleh perusahaan. mungkin tidak sampai begini kalau Heri tidak memperuwet permasalahan. Kan sudah ada sikap kooperatif dari perusahaan, sampai datang ke sana, bahkan dipanggil berkali-kali. Itu sudah termaksud i'tikad baik dari perusahaan. Mungkin itu yang bisa saya sampaikan, Pak.

16. ST : Iya, makasih atas klarifikasinya, Pak. Jadi tadi disampaikan bahwa baik dari pekerja maupun kuasa hukum mengatakan bahwa tidak ada apa-apa, tetapi ternyata ada permasalahan ini, ya. Intinya ini kan komunikasi yang harus diluruskan. Mungkin Pak Supri menyampaikan hal lain, tapi tidak menyampaikan permasalahan ini ketika bertemu secara langsung dengan pihak-pihak perusahaan. Kami harap hari ini ya selesai, gitu. Ada solusi dari permasalahan ini. Mau menambahkan Pak Supri?
17. PMP : Ya begini, Pak, mohon maaf ya. Sebenarnya Heri tidak mau

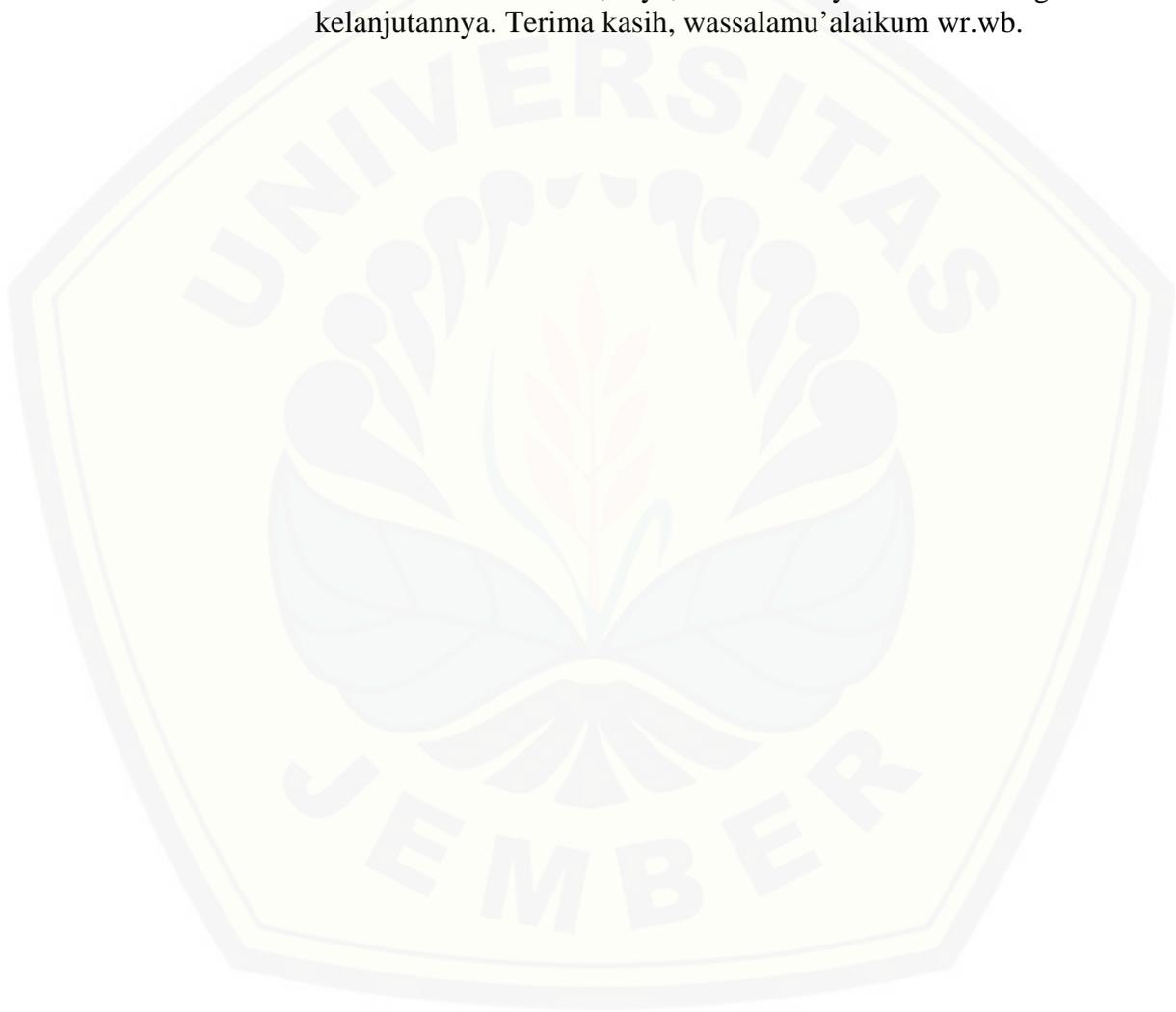
mempermasalahkan ini. Tapi ini kan hak hHeri dan saya yang mewakilkan untuk menyelesaikan. Bukan mau ngungkit, tapi anggap lah ini perjalanan sebagai seorang manusia. Yasudah Pak Rafi, itu hak *sampean* menyampaikan seperti itu. Tapi hak saya untuk ngomong kan juga boleh? Ya itu lah.

18. ST : Betul. Iya boleh-boleh saja semua, Pak.  
 19. TL : Saya mau menambah sedikit, Pak  
 20. ST : Oh iya, *monggo*.  
 21. TL : Ya itu, ngomongnya kalau di hadapan kita gak ada apa-apa gitu, lah tapi ternyata? ini memang sudah terjadi, ya sudah kita selesaikan ini. Cuma karena kita itu rasa percaya saat merek bilang *ya wes gak apa-apa wes*, kita itu tidak ditambahi dengan bukti hitam di atas putih, maka dari itu kami rasa itu kelemahan. Karena kita dasarnya percaya dengan ucapan itu. Ternyata di kemudian hari melayanglah surat. Ya itu merupakan satu pelajaran bagi kami
22. ST : *Enggeh*, benar  
 23. TL : Ya yang penting saat ini tidak ada dusta di antara kita. Saya harap juga, Pak Supri ini benar-benar mewakili Heri, karena Herinya sendiri sudah pamit ke Pak Suto, dan sudah tidak mengusik.
24. ST : Pernyataannya seperti apa, Pak?  
 25. TL : Ya itu, sayangnya tidak tertulis. Sehingga dalam konteks permasalahan ini saya mohon, bukannya saya menyeru ke Pak Supri ya ini. Mungkin ada orang-orang tertentu, jangan memanfaatkan permasalahan orang karena yang semula kita berhubungan baik menjadi buruk. Saya bicara seperti ini karena sebelumnya sudah tidak dipermasalahkan oleh orangnya. Saya gak ngomong ke Pak Supri, ya. Kan ini bisa terjadi, Pak.
26. PMP : Iya itu hak anda berbicara seperti itu.  
 27. TL : Oh iya.  
 28. PMP : Lah iya memang hak anda, tak saya juga berhak ngomong.  
 29. ST : Iya semua memiliki hak.  
 30. TL : Yang semula orang itu baik dengan kita dan tidak ada permasalahan, sehingga setelah muncul begini ini, akhirnya hubungan kita dengan orang itu sedikit berpengaruh, Pak. Mohon, saya garis bawah lagi, jangan ada dusta di antara kita, karena saya tau betul Pak Supri ke sana bagaimana sikapnya Pak dirut ke Pak Supri bagaimana. Pak dirut juga gak tutup mata loh, Pak, saya terus terang saja ini. Orangya itu sabar. Ketika Pak Supri ke sana diberi uang bensin, ya kan, Pak?
31. PMP : Iya.  
 32. TL : Pak dirut juga ketika ada tamu tidak pernah dirugikan, Pak. makanya, dalam hal ini saya tekankan jangan ada dusta di antara kita dan jangan memancing di air keruh. Hubungan yang sudah baik akan jadi kurang baik, gitu. Kita sama-sama komitmen ya, Pak, karena kita bukan satu dua tahun di PTP

33. ST : Begitu, ya. Bagaimana pak? [menoleh kepada pemohon pelapor]
34. PMP : Gini, Pak ya mohon maaf ya. Insya Allah, Pak, kalau manusia itu bicara gimana aja, oke saja, Pak, gusti Allah yang tau. Kalau saya gak bermaksud bagaimana, Pak Rafi, karena kita dilahirkan sama-sama di bawah pohon kopi, Pak. Tidak mungkin saya melakukan yang disampaikan oleh Pak Rafi ini. Kalau saya dengan Pak dirut, maaf saja ya, kami tidak merundingkan masalah ini.
35. TL : Lah iya itu.
36. PMP : Lah iya, sama-sama mengamankan saya ini. jadi mohon maaf karena ini sudah dilimpahkan ke saya dan saya sudah berangkat istilahnya, ya saya kerjakan, karena ini tugas saya.
37. TL : Ya semoga saja Pak Supri kooperatif.
38. PMP : Insya Allah saya tidak semudah itu dari awal untuk memancing di air keruh.
39. TL : Dari awal saya ke sini itu, mohon maaf ya Pak, saya yakin kita itu diawasi oleh Allah.
40. PMP : *Sampean* itu sudah berapa periode di perusahaan, Pak? Kita itu bukan baru di perusahaan, Pak, jadi kita gimana kondisinya. Mohon maaf ini hak saya untuk berbicara dan saya tidak mempersoalkan yang anda omongkan, itu hak *sampean*, Pak Rafi. Berilah peluang untuk kita mempunyai hak bicara gitu. Kalau masalah-masalah ini jika dipadukan, itu bagaimana ingin dihapus dan bagaimana itu diberikan lah gajinya. Toh kalau ini diselesaikan dengan klarifikasi persoalan ini persoalan kemarin tidak usah diungkit, mohon maaf. Kita tidak akan seterusnya di perusahaan, Pak. Saya berbicara benar ini, tidak seperti itu, Pak Rafi. Saya tidak mempersoalkan *sampean*, kita sama-sama mengutarakan pendapat. Kalau tidak mengutarakan nanti dikira wah... dikira bisu saya. Ini nanti pasti bisa diselesaikan. Kalau ini nanti selesai, ya sudah sama-sama enak. Jadi kalau *sampean* mau mengutarakan ini itu, ya terserah, itu hak *sampean*. Bagaimanapun kan karena kita di bawah pimpinan yang sama. Sudah begitu, Pak.
41. ST : Terima kasih Pak Supri atas tambahannya. Pak Rafi juga, terima kasih atas penyampaiannya. Ini maksudnya bukan masalah ya, tapi berkomentar ya, Pak Supri.
42. TL : Iya kalau menurut saya, kalau menurut dia persoalan ya terserah dia.
43. ST : Tadi 8 tahun ya lama kerjanya Hari ini?
44. TL : Iya, kalau berkaitan dengan lama kerja tercatat 8 tahun, Pak, itu data dari kebun. Iya, terkait dengan permasalahan ini kami juga mengikuti kebijakan perusahaan. Si Heri juga pastinya sudah tau kebijakan ini. Kita ya harus *cross check* dulu dengan data-datanya.
45. PMP : Oh iya, itu harus lah. Sama, Pak Rafi selaku perwakilan dari

- perusahaan harus menyampaikan ke perusahaan. Sama seperti saya sebagai perwakilan aau utusan ya harus menyampaikan ke pekerja.
46. ST : *Enggeh-enggeh, Pak, bener njenengan.* Yang penting saat ini lebih jelas sudah permasalahannya.
47. PMP : Iya, yang penting ini persoalan yang basa-basi, yang kemarin-kemarin juga, ya saya minta maaf. Tapi kalau permasalahan ini bisa diibaratkan dengan beli-beli di toko, Pak, pasti ada persenan tentunya.
48. ST : [tertawa] Iya, Pak.
49. PMP : Begitu, Pak Rafi, ya. Di sini saya sesungguhnya bukan hanya membantu Heri, tapi juga membantu perusahaan. Begitu ya, Pak.
50. ST : Mungkin Pak Supri bisa nulis ini dulu [menunjukkan kertas \ risalah permasalahan] ini, *monggo*, Pak.
51. PMP : [menulis risalah permasalahan] saya pinjem pulpen, Pak.
52. ST : Oh *nggeh*, ini, Pak.
53. TL : Kalau ini dilanjutkan di pengadilan boleh, Pak?
54. ST : Oh boleh, Pak. kalau memang mau langsung lanjut ke pertemuan di pengadilan kami urusi, Pak, boleh.
55. TL : Lebih baik kayaknya dilanjut di sana saja, biar ada keputusan ya, Pak ya.
56. ST : *Enggeh*, boleh, Pak.
57. PMP : Mohon maaf saya tidak setuju, Pak.
58. TL : Kan gini, setelah ini saya akan sampiakn hasilnya kepada direksi. Perkara penyelesaiannya dalam bentuk apa kan langsung dapat petunjuk.
59. ST : *Enggeh*, Pak. boleh-boleh saja.
60. TL : Karena kalau sudah tripartit kaya gini, Pak lebih enak di pengadilan negeri saja.
61. ST : Iya, boleh, Pak. kan memang kalau tidak memenuhi kesepakatan bisa dilanjutkan ke pengadilan.
62. PMP : Saya kan tadi sudah bilang, Pak, mohon maaf, itu kalau Pak Rafi punya penjelasan seperti itu silakan saja. Keputusan nanti ya yang terbaik dari perusahaan kan.
63. ST : Iya, pastinya, Pak.
64. PMP : Ini, Pak, sudah [memberikan kertas risalah yang telah selesai ditulis]
65. ST : *Monggo*, Pak ini ditulis risalah permasalahannya [memberikan kepada pihak terlapor]
66. TL : [menuliskan risalah permasalahan]
- [setelah itu staf beserta pemohon pelapor dan terlapor berbincang di luar permasalahan sejenak]
67. ST : Baik, ya, nah ini kan belum ada kesepakatan dan menunggu konfirmasi lebih lanjut, ya. Yasudah nanti saya tinjau ulang untuk pertemuan selanjutnya kalau begitu.

68. PMP : Iya sudah, Pak.
69. TL : Biar cepat selesai ayo bawa ke pengadilan saja.
70. PMP : Loh, kan saya bilang kalau ada itikad baik dari perusahaan ya selesaikan di sini saja.
71. TL : Itikad baik bagaimana lagi, Pak? kami rasa sudah melakukan hal yang sewajarnya. Ya bawa ke pengadilan.
72. ST : Begini, kalau memang ada permohonan ke pengadila ya silakan. Berarti kan sesuai jalur kalau tidak selesai di disnaker ini ya ke pengadilan, jadi *monggo*, nanti aka saya rekomendasikan juga. Sementara itu dulu, ya, nanti saya kabari bagaimana kelanjutannya. Terima kasih, wassalamu'alaikum wr.wb.



**LAMPIRAN G. PEDOMAN WAWANCARA****A. Pertanyaan kepada informan pengamat (Ketua Bidang & Ketua Seksi)**

1. Apa saja jenis pelayanan yang ditangani dalam bidang ini?
2. Siapa yang langsung menangani ketika ada pemohon?
3. Berapa jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk melayani dalam setiap pelayanan?
4. Apakah ada kendala yang dialami saat proses pelayanan?
5. Bagaimana cara mengatasi ketika terjadi kendala atau permasalahan?
6. Apakah menurut anda pelayanan yang diberikan selama ini telah berjalan secara efektif?

**B. Pertanyaan kepada informan pelaku (staf dan pemohon)****- Pertanyaan kepada staf**

1. Apa saja jenis pelayanan yang ada pada bidang (yang berkaitan) ini?
2. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon yang datang?
3. Apakah ada kendala yang dialami selama proses pelayanan?
4. Bagaimana mengatasi kendala dan permasalahan yang terjadi?
5. Apa harapan anda untuk pelayanan ke depannya di Disnaker ini?

**- Pertanyaan kepada pemohon**

1. Apa keperluan anda datang ke Disnaker?
2. Apakah sebelumnya pernah ke sini?
3. Apa saja yang dibawa persyaratannya?
4. Menurut anda, bagaimana pelayanan di sini?

**LAMPIRAN H. DAFTAR GAMBAR**



Gambar 1. Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember



Gambar 2. Pelayanan Pembuatan kartu AK1



Gambar 3 Pelayanan penerbitan ID dan rekom paspor



Gambar 4. Suasana saat klarifikasi perselisihan Hubungan Industrial



Gambar 5. Contoh kartu AK1



Gambar 6. Daftar persyaratan penerbitan ID & rekom paspor



Gambar 7. Daftar persyaratan pembuatan kartu AK1

## LAMPIRAN I. SURAT IZIN PENELITIAN DARI FAKULTAS



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 : 3376/UN25.1.6/PL/2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi-Jember  
di Jember

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

nama : Indah Evatus Sholeha  
NIM : 160110201026  
jurusan : Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi-Jember.  
Penelitian tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data  
dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (penyusunan skripsi).

Schubungan 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, 13 September 2019

Ketua Jurusan Sastra Indonesia,



*[Signature]*  
Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum.  
NIP 196011071988022001

## LAMPIRAN J. SURAT IZIN PENELITIAN BAKESBANGPOL

 **PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

Kepada  
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kab. Jember  
 di - J E M B E R

**SURAT REKOMENDASI**  
 Nomor : 072/2275/415/2019  
 Tentang

**PENGAMBILAN DATA**

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian  
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember tanggal 17 September 2019 Nomor : 3438/UN25.1.6/PL/2019 perihal Permohonan Rekomendasi

**MEREKOMENDASIKAN**

Nama / NIM. : Indah Evatus Sholeha / 160110201026  
 Instansi : Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember  
 Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember  
 Keperluan : Mengadakan pengambilan data dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir  
 Lokasi : Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember  
 Waktu Kegiatan : September s/d Oktober 2019

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember  
 Tanggal : 17-09-2019  
 An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
 KABUPATEN JEMBER  
 Kabid. Kajian Strategis dan Politik

  
 ACHMAD DAINO F., S.Sos  
 Pembina  
 NIP. 19690012 199602 1 001

Tembusan :  
 Yth. Sdr. : 1. Dekan Fak. Ilmu Budaya Universitas Jember;  
 2. Yang Bersangkutan.

**LAMPIRAN K. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN  
PENELITIAN DARI DISNAKER KABUPATEN JEMBER**

 **PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**DINAS TENAGA KERJA**  
Jl. Kartini No. 02 Telp. (0331) 486177  
**J E M B E R**

---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800/464 / 316/ 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. BAMBANG EDY SANTOSO, MM.  
NIP : 19611113 199103 1 003  
Pangkat / Gol : Pembina Tk. I / (IV/b)  
Jabatan : KEPALA DINAS

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa :

N a m a : INDAH EVATUS SHOLEHA  
No. Induk : 160110201026  
Fakultas / Jurusan : ILMU BUDAYA UNIVERSITAS JEMBER

Telah mengadakan pengambilan data dalam rangka penyelesaian tugas akhir / pembuatan skripsi dengan judul “ Interaksi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Penmpatan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja : Suatu Tinjauan Etnograsi Komunikasi “ di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember selama Bulan September sampai dengan Oktober 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
KEPALA DINAS TENAGA KERJA  
KABUPATEN JEMBER  
Drs. BAMBANG EDY SANTOSO, MM.  
Pembina Tk. I  
NIP. 19611113 199103 1 003