SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET E-KTP DALAM MENGHADAPI KELUHAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh :

Eryka Fitri Andira
NIM. E1101201015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET E-KTP DALAM MENGHADAPI KELUHAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh :

Eryka Fitri Andira
NIM. E1101201015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET E-KTP DALAM MENGHADAPI KELUHAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Eryka Fitri Andira

NIM. E1101201015

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Netty Herawaty, M.Si Tanggal: .....

NIP. 19651029199022001

Dosen Pembimbing Pendamping

Suci Lukitowati, S.P.,M.A. Tanggal: .....

NIP. 198912292019032016

HALAMAN PENGESAHAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS LOKET E-KTP DALAM MENGHADAPI KELUHAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:

Eryka Fitri Andira

NIM. E1101201015

Dipertahankan di : Pontianak

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 23 Juli 2025

Waktu : 13.00

Tempat : R2

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si	Suci Lukitowati, S.P.,M.A.
NIP. 196510291990022001	NIP. 198912292019032016
Penguji Utama	Penguji Kedua
Dr. Lina Sunyata, M.Si	Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A.,
NIP. 196111111987032002	NIP . 199101252019032015

Disahkan Oleh

Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, M.Si

NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas loket E-KTP dan masyarakat baik dalam pelayanan maupun dalam menghadapi keluhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teori yang digunakan adalah teori kesopanan yang dicetuskan oleh Penelope Brown dan Stephen Levinson yang memiliki 4 aspek yaitu tindak tutur secara langsung tanpa basa-basi *(bald on record)*, tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan positif *(positive politeness)*, tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan negatif *(negative politeness)*, dan tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung *(off record)*. Subjek penelitian adalah petugas loket E-KTP dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan masih belum sempurna dikarenakan tidak terciptanya komunikasi interpersonal seharusnya dan terdapat pelanggaran SOP yang dilakukan petugas saat pelayanan serta penggunaan aspek komunikasi interpersonal yang kurang tepat. Tindak tutur secara langsung tanpa basa-basi adalah tindak tutur yang tidak seharusnya digunakan oleh petugas loket E-KTP namun mereka menggunakannya. Selanjutnya tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan positif merupakan tindak tutur yang paling sering digunakan oleh petugas. Setelahnya tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan negatif yang digunakan beberapa poinnya oleh petugas dalam pelayanan. Terakhir, tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung digunakan pada saat tertentu saat kondisi mulai memanas (anarkis, membentak, dsb). Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar masyarakat dan petugas saling introspeksi diri dan memperbaiki poin-poin komunikasi interpersonal terutama empati agar tercipta komunikasi interpersonal yang baik.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, E-KTP, Disdukcapil Kota Pontianak, Keluhan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to examine the interpersonal communication that occurred between E-KTP service officers and the public, both in providing services and in handling complaints, at the Department of Population and Civil Registration of Pontianak City. This research is a descriptive study with a qualitative approach. The theory applied is the politeness theory proposed by Penelope Brown and Stephen Levinson, which consists of four aspects: bald on record, positive politeness, negative politeness, and off record. The research subjects were E-KTP service officers and members of the public. The findings indicated that interpersonal communication practices were not yet optimal, as ideal interpersonal communication was not fully established, and there were violations of SOPs committed by officers during service delivery, as well as the improper use of interpersonal communication strategies. Bald on record speech acts, which should not be used by E-KTP officers, were nevertheless employed. Positive politeness strategies were the most frequently used speech acts by the officers. Negative politeness strategies were partially applied in service delivery. Finally, off record strategies were occasionally used in tense situations (e.g., when people became aggressive, shouted, etc.). Based on the findings, it is suggested that both the public and officers engage in self-reflection and improve aspects of interpersonal communication, particularly empathy, in order to establish more effective interpersonal communication.

Keywords: Interpersonal Communication, E-KTP, Department of Population and Civil Registration of Pontianak City, Public Complaints

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Komunikasi Interpersonal Petugas Loket E-KTP dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak". Latar belakang masalah yang mendasari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antar petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak dan masyarakat. Seperti yang diketahui bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi ini seharusnya menciptakan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Namun yang terjadi adalah kebalikannya dan menimbulkan hal-hal yang tidak menyenangkan. Hal ini tentunya disebabkan oleh ketidakberhasilan dalam penggunaan komunikasi interpersonal oleh petugas pada saat pelayanan, sehingga terjadi kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat yang mengakibatkan terjadinya keluhan. Selain itu, juga terajadi pelanggaran SOP pelayanan oleh petugas pada saat pelayanan berlangsung terutama pada poin 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dimana hal ini dikeluhkan oleh masyarakat yang dilayani.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal petugas loket E-KTP dalam menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak. Pada setiap poin dari tindak tutur teori kesopanan akan diketahui tindak tutur apa saja yang sering digunakan oleh petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak pada saat pelayanan dan pada saat penanganan keluhan berlangsung, baik dengan sadar atau tanpa sadar.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan pengembangan teori terkait komunikasi interpersonal. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna serta bisa dijadikan sebagai bahan masukan atau bahan referensi bagi lembaga terkait, pemerintah, serta masyarakat umum mengenai pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kesopanan yang dicetuskan oleh Brown dan Levinson. Teori ini mengidentifikasi empat strategi kesantunan atau pola perilaku umum yaitu tindak tutur secara langsung tanpa basa-basi (*bald on record*), tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan positif (*positive politeness*), tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan negatif (*negative politeness*), dan tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung (*off record*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode dan pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dari permasalahan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas loket E-KTP dalam pelayanan seperti menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 informan petugas front office, 4 orang informan masyarakat, dan penilaian google review saling mendukung pernyataan masing-masing. Tindak Tutur pertama yaitu tindak tutur secara langsung tanpa basa-basi. Tindak tutur ini tidak seharusnya dilakukan oleh petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak dalam pelayanan berlangsung dan pada saat menangani keluhan masyarakat namun pada saat-saat tertentu seperti pada saat jam sibuk, mereka

melakukan tindak tutur tersebut baik disengaja maupun tanpa sengaja menggunakannya.

Tindak tutur kedua yaitu tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan positif. Tindak tutur ini hampir semua poin dilakukan oleh petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak dalam pelayanan dan yang paling sering digunakan. Akan tetapi *feedback* dari masyarakat tidak semuanya baik walaupun tindak tutur yang dilakukan adalah yang positif. Pernyataan dari petugas divalidasi oleh pernyataan dari keempat masyarakat dan komentar-komentar yang terdapat di *google review*.

Tindak tutur ketiga yaitu tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan negatif. Walaupun judul dari tindak tutur ini negatif, terdapat beberapa poin dari tindak tutur ini yang digunakan oleh petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak dalam pelayanan. Tindak tutur ini digunakan pada saat tertentu. Petugas mengakui hal tersebut namun menurut pengakuan mereka, mereka tetap menggunakan kata-kata yang baik dalam melakukan pelayanan dan dalam menangani keluhan. Maka dari itu, dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban-jawaban yang dipaparkan oleh petugas-petugas tersebut merupakan hal yang benar-benar mereka lakukan pada saat pelayanan dan penanganan keluhan.

Tindak tutur keempat sekaligus yang terakhir yaitu tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung. Tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung digunakan oleh petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak namun hanya pada

saat tertentu saja dan mereka menyadari akibat dari penggunaan tindak tutur ini. Tindak tutur ini dilakukan agar menciptakan keteraturan dan menunjukan ketegasan agar masyarakat bisa lebih bersikap baik pada saat pelayanan berlangsung.

Dari hasil penelitian ini disarankan kepada masyarakat untuk menggunakan bahasa serta nada yang sopan. Jika hendak menyampaikan keluhan, sampaikan keluhan tersebut dengan menggunakan kalimat dan kata-kata yang tidak kasar apalagi sampai membentak hingga menciptakan kondisi yang tidak kondusif dan tidak nyaman apalagi sampai memprovokasi. Selain itu, disarankan kepada masyarakat untuk bersabar untuk dilayani secara satu persatu dan tidak memaksa untuk didahului karena pelayanan akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, disarankan kepada petugas Disdukcapil Kota Pontianak untuk selalu melatih pengelolaan emosi, mimik wajah, dan pemilihan kata yang lebih baik agar dapat lebih bijak dalam menghadapi serta mengatasi keluhan dari masyarakat tanpa terkesan kurang sopan pada kondisi apapun seperti jam sibuk dan kondisi lainnya. Untuk pihak dari Disdukcapil Kota Pontianak, disarankan untuk lebih aktif dalam menyampaikan informasi baik secara offline maupun online yang dikemas dengan baik agar mudah untuk dimengerti masyarakat serta selalu memperbaiki sistem menjadi lebih baik lagi.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	: Eryka Fitri Andira
Nomor Mahasiswa	: E1101201015
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak,.....
Eryka Fitri Andira

Materai 10000

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“车到山前必有路, **船到**桥头自然直”

"When a chariot arrives in front of a mountain, there's always a road there; when a boat floats toward a bridge, it will naturally go straight."

Saya panjatkan puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT tuhan yang maha esa karena telah memberikan segala berkah, rahmat, kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian penulisan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya yang selalu hadir untuk menemani, mendoakan, memberikan nasihat, menyemangati, dan memberikan dukungan penuh kepada saya. Terimakasih atas segala hal yang telah mama dan papa lakukan untuk saya sehingga saya bisa menjalankan dan menyelesaikan perkuliahan saya.
2. Saudari perempuan saya, Cece Winny Andarilla yang turut serta memberikan dukungan, mempermudah saya, dan mengusahakan kelancaran dalam menyelesaikan dan menjalankan perkuliahan saya.
3. Keluarga saya terutama tante-tante dan abang sepupu yang juga turut memberikan dukungan, memberikan bantuan, mempermudah, dan mengusahakan kelancaran dalam menyelesaikan dan menjalankan perkuliahan saya.
4. Diri saya sendiri yang sudah menyelesaikan perkuliahan ini.
5. Sahabat dan teman-teman saya yaitu Shela, Putri, Elsi, Clara, Shanda, Wanda, dan Odeth yang turut membantu saya dan memberikan dukungan.
6. Dosen-dosen dan orang-orang yang berkaitan dengan penelitian saya. Terimakasih atas bantuan dan arahan serta bimbingannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul "Komunikasi Interpersonal Petugas Loket E-KTP dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak".

Skripsi ini ditulis sedemikian rupa sebagai bentuk dari tugas akhir penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak. Skripsi ini disusun dengan tanggung jawab penuh berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini tentu tidak dapat penulis selesaikan tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari orang-orang terdekat dan pihak terkait selama proses penulisan dan penyusunan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang ikut turut serta dalam penyusunan skripsi ini, yaitu yang terhormat :

1. Bapak Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Netty Herawati, M.Si. selaku Dosen pembimbing utama dan Ibu Suci Lukitowati, S.P.,M.A. selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, kritikan, masukan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si selaku Dosen Pembahas Utama dan Ibu Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembahas Kedua yang telah banyak memberikan masukan dalam skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang berharga selama perkuliahan berlangsung.

1. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah membantu proses administrasi.
2. Disdukcapil Kota Pontianak, petugas front office dan informan-informan masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan dimintai informasi terkait penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sehingga dapat diperbaiki lagi kedepannya. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak terkait untuk menambah ilmu pengetahuan serta memberikan inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Pontianak, 23 Juli 2025

Eryka Fitri Andira

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Penelitian 11
1.3. Fokus Penelitian 11
1.4. Rumusan Masalah 11
1.5. Tujuan Penelitian 12
1.6. Manfaat Penelitian 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1. Definisi Konsep 13
2.1.1. Komunikasi Interpersonal 13
2.1.1.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal 13
2.1.1.2. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal 14
2.1.1.3. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal 16
2.1.1.4. Karakteristik Komunikasi Interpersonal 18
2.1.1.5. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal 21
2.1.2. Loket E-KTP 23
2.1.2.1. Pengertian Loket E-KTP 23
2.1.2.2. Prosedur Pembuatan E-KTP 24
2.1.2.3. Manfaat E-KTP 26
2.2. Teori 26

2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 34
2.4. Alur Pikir Penelitian 36
2.5. Asumsi/Pertanyaan Penelitian 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1. Jenis Penelitian 38
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 38
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 39
3.3.1. Lokasi Penelitian 39
3.3.2. Waktu Penelitian 39
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 40
3.4.1. Subjek Penelitian 40
3.4.2. Objek Penelitian 41
3.5. Teknik Pengumpulan Data 41
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 44
3.7. Analisis Data 45
3.7.1. Keabsahan Data 45
3.7.2. Teknik dan Analisis Data 49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 52
4.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 52
4.1.1. Profil Kota Pontianak 52
4.1.1.1. Luas dan Batas Wilayah 52
4.1.1.2. Sejarah Kota Pontianak..... 53
4.2.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak ... 55
4.3.1. Monografi 59
4.3.1.1. Kependudukan 59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
5.1. Tindak Tutur Secara Langsung Tanpa Basa-Basi 65
5.2. Tindak Tutur Dengan Menggunakan Strategi Kesantunan Positif..... 72
5.3. Tindak Tutur Dengan Menggunakan Strategi Kesantunan Negatif..... 80
5.4. Tindak Tutur Secara Tersamar atau Tidak Langsung 83
BAB VI PENUTUP 86

6.1. Simpulan 86
6.2. Saran 88
6.3. Keterbatasan Penelitian 89
DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.3. Hasil Penelitian Relevan 34
3.3 Waktu Penelitian 40
4.1. Batas Wilayah Kota Pontianak 53
4.2. Pembagian Administratif 53
4.3. Jumlah Penduduk Kota Pontianak 60
4.4. Jumlah Kepala Keluarga di Kota Pontianak 60

DAFTAR GAMBAR

Tabel Halaman

1. Penilaian Pelayanan 5
2. Ambil KTP..... 6
3. Ekspresi Petugas KTP..... 6
4. Pelayanan Tidak Etis 7
5. Pelayanan Tidak Bagus 8
6. SOP Pelayanan 8
7. Gedung Terpadu Disdukcapil Kota Pontianak 55
8. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pontianak 58
9. Aplikasi Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat 63
10. Ruang Tunggu E-KTP 66
11. Banner dan Layar Nomor Antrian 67
12. Ruang Tunggu E-KTP 2 68
13. Loket E-KTP 69
14. Loket E-KTP dari Dalam 70
15. Banner Maklumat Pelayanan 73
16. Standar Pelayanan 74
17. Tata Cara Daftar *Online* 75
18. Daftar *Online* Rumit 79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Semua manusia harus melakukan komunikasi setiap harinya baik formal dan non formal. Manusia dapat saling bertukar pikiran dan informasi mengenai suatu topik pembahasan atau pertanyaan yang hendak diketahui atau ditemukan jawabannya dengan berkomunikasi. Komunikasi juga dapat membuka pikiran serta wawasan baik bagi komunikan maupun komunikator. Komunikasi ini tidak hanya dibutuhkan untuk kebutuhan peribadi saja namun juga dibutuhkan oleh Perusahaan, Organisasi, hingga Lembaga Pemerintahan.

Lembaga Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (Disdukcapil) merupakan salah satu lembaga yang membutuhkan komunikasi. Disdukcapil Kota Pontianak mempunyai tugas pokok untuk membantu Walikota Kota Pontianak dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil Kota Pontianak tentunya memerlukan komunikasi dalam melakukan pelaksanaan tugas-tugas tersebut untuk memberikan informasi terkait kependudukan dan pencatatan sipil seperti pendataan kependudukan, pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, keterangan pindah, perubahan nama, dan berbagai prosedur lainnya serta pendaftaran dokumen-dokumen tersebut.

Proses pembuatan dan perbaikan dokumen di Disdukcapil Kota Pontianak telah diberlakukan sistem daftar *online* sejak tahun 2020. Hal ini diberlakukan sebagai bentuk upaya dari pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam membuat permohonan pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak dan tentunya dikarenakan adanya perkembangan sistem teknologi dan informasi. Selain itu agar tidak terjadi terbuangnya dokumen-dokumen yang tidak kunjung diambil oleh pemiliknya yang mengakibatkan harus dimusnahkan secara massal, salah satunya yaitu KTP.

Sesuai dengan pernyataan salah satu petugas yang menangani masyarakat di loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak,

"Tahun 2018 sebelum diberlakukannya sistem daftar online, KTP dicetak semua akan tetapi KTP-KTP tersebut tidak diambil oleh pemiliknya. Akibat dari hal tersebut, lebih dari 1000 KTP yang telah tercetak di Disdukcapil Kota Pontianak dimusnahkan dan blangko untuk KTP tersebut terbuang percuma. Pada tahun 2019 terjadi kekosongan blangko KTP yang mengakibatkan diadakannya KTP sementara."

Karena terjadi kekosongan blangko maka diberlakukan KTP sementara yaitu SUKET (Surat Keterangan Pengganti KTP) yang berupa lembaran surat. Pada saat itu tidak ada terjadi permasalahan atau keluhan yang signifikan oleh masyarakat kepada petugas. Namun setelah diberlakukannya kebijakan sistem daftar online pada tahun 2020 hingga sekarang, mulai muncul keluhan yang mengakibatkan permasalahan yang terjadi antara masyarakat dan petugas. Terlebih lagi kuota untuk pembuatan E-KTP tersebut dibatasi yang diakibatkan oleh terbatasnya blangko yang tersedia di Disdukcapil Kota Pontianak.

Seperti pernyataan dari petugas kedua yang menangani masyarakat di loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak,

"Saat diberlakukannya KTP sementara, tidak ada terjadi permasalahan yang signifikan antara masyarakat dan petugas. Namun setelah diberlakukannya kebijakan sistem daftar online pada tahun 2020 hingga sekarang, mulai muncul permasalahan yang sering terjadi antara masyarakat dan petugas. Terlebih lagi kuota untuk pembuatan E-KTP tersebut dibatasi yang diakibatkan oleh terbatasnya blangko yang tersedia di Disdukcapil Kota Pontianak."

Keluhan dari masyarakat cukup beragam permasalahannya namun yang sering terjadi diakibatkan masyarakat tidak mendapatkan kuota daftar *online*. Masyarakat ada yang datang ke loket dan memarahi petugas yang notabenenya hanya melaksanakan tugas mereka dan tidak memiliki wewenang terkait pembuatan KTP, pembatasan kuota, hingga ketersediaan jumlah blangko. Tidak semua masyarakat mau mengerti dan memahami apabila petugas memberi arahan serta menjelaskan mengenai prosedur terkait. Masyarakat cenderung merasa tidak puas dan mengatakan bahwa prosedur tersebut mempersulit mereka dalam mencetak E-KTP mereka. Hal ini juga disebabkan oleh ketidakberhasilan penggunaan komunikasi interpersonal oleh petugas pada saat pelayanan, sehingga terjadi kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat yang mengakibatkan terjadinya keluhan.

Ketidaksabaran masyarakat dalam menunggu antrian di loket E-KTP juga menimbulkan permasalahan. Seperti yang disampaikan oleh petugas yang turut menangani masyarakat di loket E-KTP dimana yang bersangkutan juga merupakan salah satu satpam yang menjaga keamanan di Disdukcapil Kota terkhususnya di loket E-KTP, "Tidak jarang masyarakat tidak sabaran dalam menunggu antrian dan

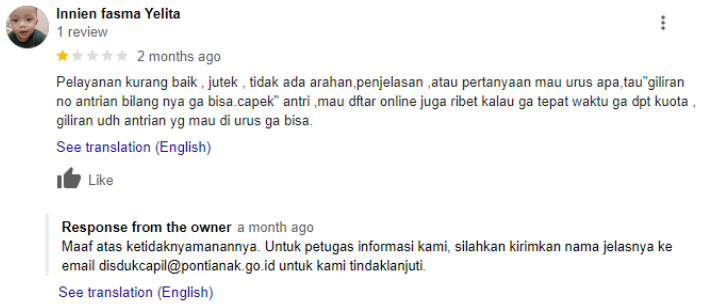
berujung menimbulkan protes padahal masyarakat yang dilayani itu ada lebih dari 100 orang perhari sedangkan jumlah petugas yang melayani sangat terbatas dan pada hari tertentu ada petugas yang turun ke lapangan."

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa untuk bagian loket E-KTP sendiri setiap harinya ada lebih dari 100-an masyarakat yang dilayani baik perekaman hingga percetakan E-KTP dan dikarenakan banyaknya permintaan percetakan E-KTP maka jumlah kuota diperbanyak menjadi 250 E-KTP perharinya sedangkan petugas di bagian tersebut cukup terbatas belum lagi jika ada yang turun ke lapangan dan mengakibatkan kurangnya personil dalam pelayanan tersebut. Hasil dari pra-wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas di loket E-KTP dibuktikan dengan dilakukannya observasi secara langsung oleh peneliti dan peneliti juga melihat kejadiannya secara langsung.

Pada saat kejadian berlangsung, masyarakat cenderung tidak mau peduli dan tetap menyalahkan hingga memarahi petugas di loket termasuk petugas keamanannya. Akan tetapi dalam melaksanakan tugas di bagian pelayanan, diwajibkan bagi para petugas untuk selalu merespon protes, keluhan, dan pertanyaan dari masyarakat serta menjelaskan dengan baik walaupun timbal balik dari masyarakat tersebut cenderung kurang baik saat menerima jawaban dan penjelasan dari petugas Disdukcapil Kota Pontianak. Hal ini semakin memperkuat bukti bahwa ada terjadi kesalahan dalam penggunaan atau penempatan aspek-aspek dalam komunikasi interpersonal pada saat pelayanan yang dilakukan oleh petugas dan masyarakat.

Selain hasil wawancara dan observasi pra-penelitian, untuk mendapatkan data dari kedua belah pihak peneliti melakukan pencarian data yang memuat *point of view* masyarakat yang dilayani sebagai perbandingan. Peneliti menemukan keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak di *google review* dan memberikan rating yang rendah, berikut beberapa keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan di loket E-KTP di Disdukcapil Kota Pontianak.

Gambar 1.1 Penilaian Pelayanan



Sumber: *Google review*, 2024

Komentar pertama diberikan oleh akun dengan *username* Innien fasma Yelita pada bulan Juli 2024,

"Pelayanan kurang baik, jutek, tidak ada arahan, penjelasan atau pertanyaan mau urus apa. Tau-tau giliran nomor antrian bilangnya tidak bisa. Capek-capek antri, mau daftar online juga ribet kalau tidak tepat waktu tidak dapat kuota, giliran sudah antrian yg mau diurus tidak bisa."

Komentar diatas bisa dipastikan keluhan terkait KTP dikarenakan di Disdukcapil Kota Pontianak, dokumen lainnya tidak dibatasi kuotanya sedangkan untuk KTP dibatasi karena blangko yang terbatas.

Gambar 1.2 Ambil KTP



Sumber: *Google review*, 2024

Keluhan ketiga diberikan oleh akun dengan *username* Asi Asi pada bulan Februari 2024 dan disetujui oleh 1 pengguna lainnya,

"Ya tuhan ngambil KTP adik kandung saja susah banget, padahal dari kemarin ngambil punya adik sepupu tidak seribet ini, mohon maaf ya ada 1 pekerja perempuan pakai kacamata, judess banget padahal dia melayani loh bukan menjual ikan tapi ya tuhan tidak sama sekali ramah, kalau perkerjaannya melayani itu seharus nya orang yang ramah baik. Kalau jutek tidak ramah sama sekali mendingan di dapur di rumah saja nyuci baju ngepel."

Gambar 1.3 Ekspresi Petugas KTP



Sumber: *Google review*, 2024

Keluhan selanjutnya diberikan oleh akun dengan *username* Syarifah Fitria pada bulan Maret 2024 dan disetujui oleh 7 pengguna lainnya,

“Ngurus KK anak 2 bulan lebih enggak beres, alasan pembukaan manual lah apa lah, banyak alasan bilang aja enggak dikerjain, kalau ada salam tempel baru cepat dikerjain. Tadi juga ketemu sama ibu-ibu cerita ngurus KTP semua petugasnya mukanya masam kecut, enggak ada sopan santunnya sampai ada yang nada tinggi. Ingat ya kalian itu dibayar dari uang rakyat jadi layanilah rakyat dengan baik. Jangan udah dapat salam tempel baru cepat dikerjain. Giliran masukkan berkas mandiri malah diperlakukan tidak baik. Kalau enggak sanggup kerja di pemerintahan mengundurkan diri aja banyak yang bisa gantikan kalian yang jauh lebih baik.”

Gambar 1.4 Pelayanan Tidak Etis



Sumber: *Google review*, 2024

Keluhan selanjutnya diberikan oleh akun dengan *username* Cahya Purnama Sari pada bulan Maret 2024 dan disetujui oleh 7 pengguna lainnya,

“Seribet itu cuma perbarui foto KTP. Sudahlah antrian *online* terus harus ditukar lagi dengan antrian secara *offline.* Okelah operasional mungkin memang seperti itu. Lah ini pas sudah dipanggil, terus ga dilayani. Bilangnya “kenapa ga dari awal bilang mau perbarui foto KTP”. Lah seharusnya sebagai pegawai, tanya lah keperluan anda ini “apa”. Kita sebagai orang awam mana lah tahu prosesnya seperti apa disana. Harusnya pegawai disana "nanya" dari awal "kalo emang prosesnya

seperti itu. Pelayanannya pun benar-benar ga etis dipandang masyarakat yang sudah ngantri dari pagi. Kalo bisa dibawah bintang 1, mau kasi *rate* segitu karena emang ga pantes. Mohon diperbaiki pelayanannya."

Gambar 1.5 Pelayanan Tidak Bagus



Sumber: *Google review*, 2024

Keluhan selanjutnya diberikan oleh akun dengan *username* Zaky Alfarizi pada bulan Februari tahun 2024, "Pelayanan tidak bagus, yang melayani tidak ramah, hasil foto KTP gelap."

Gambar 1.6 SOP Pelayanan

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan :
1. UU No. 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan; 2. UU No. 24 Tahun 2013, tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 3. Perpres No.96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;	1. Memiliki pengetahuan tentang Administrasi Kependudukan; 2. Mampu mengoperasikan aplikasi SIAK; 3. Mampu mengoperasikan aplikasi Rekam/Cetak KTP Elektronik; 4. Mampu melaksanakan pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam melayani masyarakat.

Sumber: Disdukcapil

Dari beberapa keluhan di atas yang disampaikan oleh masyarakat di *google review* Disdukcapil Kota Pontianak, tentunya bertentangan dan tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang berdasarkan undang-undang. Terutama pada poin nomor 4 yaitu, mampu mlaksanakan pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam melayani masyarakat.

Dari hasil pencarian data per-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa berbagai keluhan-keluhan yang mengakibatkan terjadinya permasalahan antara masyarakat dan petugas Disdukcapil Kota Pontianak karena adanya kesalahan dari pelayanan yang diberikan, kesalahpahaman serta ketidakpahaman. Permasalahan ini merupakan masalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sendiri adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi antara dua orang disini yaitu komunikasi antara petugas loket E-KTP Disdukcapil Kota Pontianak dan masyarakat. Seharusnya dangan berkomunikasi dengan satu sama lain, tercipta keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan antara petugas Disdukcapil Kota Pontianak dan masyarakat, namun yang terjadi adalah kebalikannya dan menimbulkan hal-hal yang tidak menyenangkan baik bagi masyarakat maupun petugas di loket E-KTP. Dikarenakan terjadi hal-hal tersebut, maka muncul pertanyaan-pertanyaan seperti mengapa hal ini bisa terjadi dan apakah ada yang salah dari tindakan atau proses komunikasi interpersonal yang dilakukan tersebut.

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal petugas loket E-KTP dalam menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak merupakan hal penting untuk dilaksanakan agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori kesopanan karena teori ini mempunyai aspek-aspek tindak tutur komunikasi interpersonal yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Aspek-aspek teori kesopanan yaitu, tindak tutur

secara langsung tanpa basa-basi (*bald on record*), tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan positif (*positive politeness*), tindak tutur dengan menggunakan strategi kesantunan negatif (*negative politeness*), dan tindak tutur secara tersamar atau tidak langsung (*off record*). Keempat aspek-aspek ini selanjutnya dijadikan landasan atau acuan dalam penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Komunikasi Interpersonal Petugas Loket E-KTP dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak".

1.2 Identifikasi Penelitian

Dari latar belakang di atas maka terbentuk identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat dianggap masih kurang ramah.
2. Terdapat keluhan dari masyarakat akibat pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai SOP terutama pada bagian 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun).

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk meneliti komunikasi interpersonal yang terjadi di loket E-KTP antara masyarakat dan petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak pada periode 2024 s/d 2025.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat diambil rumusan masalah yaitu bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas loket E-KTP dalam menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak pada periode 2024 s/d 2025?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal petugas loket E-KTP dalam menghadapi keluhan masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak pada periode 2024 s/d 2025.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis dan secara praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan pengembangan teori terkait komunikasi antarpribadi. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna serta bisa dijadikan sebagai bahan masukan atau bahan referensi bagi lembaga terkait, pemerintah, serta masyarakat umum mengenai pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak.