

**STRATEGI KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL PETUGAS  
ADMINISTRASI KTP DAN KK DALAM MENGHINDARI KONFLIK  
KETERLAMBATAN PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN  
SUNGAL KOTA MEDAN**

**Muhammad Luthfi<sup>1</sup>, Cut Alma Nuraflah<sup>2</sup>**  
Universitas Dharmawangsa

**ABSTRAK**

Secara umum, sehari-hari manusia berkomunikasi secara langsung dan tidak langsung, baik itu verbal maupun non verbal, begitupun saat melaksanakan pekerjaan, dan bertugas di dunia pelayanan. Salah satu pekerjaan yang bertugas dibidang pelayanan masyarakat adalah petugas administrasi KTP dan KK. Komunikasi menjadi unsur yang sangat diperlukan dalam melayani masyarakat yang hendak mengurus KTP dan KK, namun ada kalanya terjadi kendala saat proses pelayanan berlangsung. Hal ini tentu menghambat kesiapan KTP atau KK secara tepat waktu yang pada akhirnya akan mendatangkan konflik. Maka salah satu tujuan dari penelitian ini adalah strategi komunikasi verbal dan non verbal petugas administrasi KTP dan KK dalam menghindari konflik akibat keterlambatan pelayanan di kantor Lurah Kelurahan Sunggal. Penelitian ini dilakukan di kantor Lurah, Kelurahan Sunggal, Kecamatan Medan Sunggal. Metode yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan sumber data penelitian adalah petugas kantor lurah yang melayani pembuatan KTP dan KK. Sumber data dipilih secara *purposive*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan secara verbal dan nonverbal menjadi strategi yang efektif yang dilakukan oleh petugas administrasi KK dan KTP di kantor kelurahan Sunggal. Komunikasi non verbal yang dilakukan adalah tetap bersikap senyum saat menghadapi komplain masyarakat. Strategi verbal yang dilakukan adalah menjelaskan dengan komunikasi yang jelas, sopan dan sabar.

**Kata kunci :** *komunikasi, verbal, nonverbal, konflik*

**Pendahuluan**

Kecamatan Dalam Angka diketahui bahwa jumlah penduduk kelurahan sebagai berikut: Jumlah Penduduk: 30782 jiwa, Jumlah Penduduk Dewasa: 27856 jiwa, Jumlah laki-laki: 15264 jiwa, Jumlah Perempuan: 15518 jiwa, Jumlah KK : 7169 KK, Jumlah KK Miskin : 2508 KK, atau sekitar 8,12%, Jumlah Penduduk Miskin: 10032 jiwa. Dengan jumlah kepadatan penduduk tersebutlah membuat kantor Lurah Sunggal menjadi kantor yang kerap didatangi oleh masyarakatnya untuk mengurus perihal administrasi kependudukan, Dalam proses pengurusan tersebut, sangat rentan untuk terjadinya konflik, khususnya dalam urusan pembuatan KTP dan KK yang pengurusannya dibawah bidang Pemerintahan. Bidang Pemerintahan di Kantor Kelurahan Sunggal merupakan bidang yang cukup sibuk dengan segala aktifitas setiap harinya. Banyak warga datang kesana untuk mengurus pendataan warga sebagai masyarakat sunggal khususnya

kepengurusan perihal KTP dan KK. Dan dalam hal ini, peran petugas KTP dan KK sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.

Berbicara mengenai pelayanan, era sekarang adalah era pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Provinsi, Kabupaten, dan Kota) dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Segala kemampuan mereka keluarkan dan berikan kepada masyarakat, termasuk kemampuan dalam berkomunikasi.

Kemampuan melakukan komunikasi merupakan kemampuan menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan pelayanan public. Komunikasi ini merupakan faktor penting yang tidak bisa disepelekan. Sebab bila mereka tidak mampu merumuskan, mendesain, dan menyampaikan pesan tentang pelayanan publik tersebut dengan baik, maka masyarakat tidak akan menerima pesan itu

dengan baik. Efek dari tidak sampainya pesan dengan baik adalah terjadinya kesalahpahaman pengertian, yang nantinya menjadi penyebab konflik akibat komplain yang timbul dari masyarakat.

Konflik yang terjadi biasanya sering terjadi karena persoalan kesalahpahaman komunikasi, atau komunikasi yang tidak efektif. Ini kerap terjadi dapat menimbulkan salah persepsi diantara pemberi dan penerima pesan, dalam hal ini antara petugas administrasi pembuatan KTP dan KK dengan masyarakat yang datang untuk membuat KTP dan KK.

Petugas administrasi di kantor Lurah Kelurahan Sunggal, Kecamatan Medan Sunggal juga dituntut untuk memiliki sifat sabar dalam menghadapi masyarakat yang memiliki beragam karakter. Selain keberagaman karakter, perbedaan pendidikan, suku, pekerjaan juga dihadapi oleh petugas. Petugas administrasi KTP dan KK di kantor kelurahan sunggal kerap sekali mendapat komplain masyarakat. Apalagi ketika ada keterlambatan dalam proses pembuatan KTP dan KK. Masyarakat langsung menanyakan perihal masalah tersebut kepada petugas yang mengurus KTP dan KK. Dan dalam hal ini, komunikasi yang efektiflah yang harus diberikan kepada masyarakat. Walau terkadang rasa kesal muncul akibat konflik dan komplain yang ada, pegawai atau petugas administrasi KTP dan KK harus dapat menunjukkan komunikasi yang baik baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi nonverbal dibutuhkan ketika bahasa verbal tidak lagi dapat membuktikan kepada seseorang. Dan kebanyakan dari pegawai yang kerjanya berhadapan dengan publik memilih untuk diam ketika mendapatkan complain maupun sedang konflik. Sejalan dengan perkembangan tersebut penulis akan melakukan penelitian untuk melihat sampai sejauhmana strategi komunikasi yang dilakukan petugas administrasi KTP dan KK dengan judul strategi Komunikasi Verbal dan Nonverbal petugas Administrasi KTP dan KK dalam menghindari konflik keterlambatan pelayanan pada kantor Kelurahan Sunggal Kota Medan.

## Landasan Teori

### a. Pengertian Komunikasi

Hovland (Effendy, 2005:10), mendefi-

nisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambing dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan). Komunikasi ada dimana-mana, oleh karena itu banyak orang merasa telah mengetahui dan menguasainya. Dalam kehidupan sehari-hari terutama di dalam hubungan dengan orang lain maka kita menggunakan komunikasi, demikian pula di dalam pekerjaan kita melakukan komunikasi agar tercapai tujuan kita. Dalam pekerjaan jenis apapun selalu komunikasi ini ada, karena komunikasi merupakan sarana untuk berhubungan dengan orang lain.

Menurut professor Wilbur Schramm dalam Cangara (2004:1) mengatakan tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat. Sebaliknya tanpa masyarakat, manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung terhadap struktur keseimbangan seseorang dalam masyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer dan sebagainya.

Analisis Pengertian Komunikasi Dan 5 (Lima) Unsur Komunikasi Menurut Lasswell Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? mengatakan apa? dengan saluran apa? kepada siapa? dengan akibat atau hasil apa? (*who? says what? in which channel? to whom? with what effect?*). (Mulyana, 2002:30).

### b. Pengertian Konflik

Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson, 1981:23). Menurut Myers, jika komunikasi adalah suatu proses transaksi, yang berupaya mempertemukan perbedaan individu secara bersama-sama untuk mencari kesamaan makna, maka dalam proses itu, pasti ada konflik.

Konflik pun tidak hanya diungkapkan secara verbal tapi juga diungkapkan secara nonverbal seperti dalam bentuk raut muka, gerak badan, yang mengekspresikan pertentangan. Konflik adalah adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian diantara berbagai pihak dalam suatu organisasi dengan organisasi lain, diantara berbagai bidang dalam sebuah organisasi, maupun diantara anggota di dalam suatu bagian tertentu dalam organisasi.

### c. Pengertian KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP.

### d. Pengertian KK

Pengertian Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Pengertian Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemda Provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

### Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya. Lokasi penelitian bertempat di kantor Lurah Kelurahan Sunggal, Kecamatan Medan Sunggal, Medan. Sumber data dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan pembuatan KTP dan KK yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam hal ini, peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi bidang

Pemerintahan yaitu Hafiza Cahyani, S.Ag dan dua orang staff bidang Pemerintahan yaitu Candra Kirana, A.md, dan Idham Hasibuan. Mereka bertugas dibagian kepengurusan Kartu Keluarga (KK) dan juga Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan Sunggal. Ketika dikonfirmasi perihal strategi komunikasi verbal dan nonverbal petugas administrasi KTP dan KK dalam menghindari konflik keterlambatan pelayanan pada kantor kelurahan Sunggal, Kepala Seksi Bidang Pemerintahan Hafiza Cahyani menjelaskan :

“Keterlambatan yang terjadi pada saat masyarakat mengurus KK atau KTP bukan hal yang baru, hal ini terkadang bisa terjadi. Ini disebabkan karena beberapa hal, bisa jadi keterlambatan berasal dari pusat, bisa dari dinas kependudukan hingga ke kecamatan. Sehingga ketika ada keterlambatan, kami sering menginformasikannya pada masyarakat yang mengurus KTP/KK melalui WA group, atau kami juga menginformasikannya lewat selebaran yang di tempel di kantor kelurahan, dengan tujuan agar masyarakat yang datang ke kantor kelurahan membaca informasi keterlambatan tersebut. Namun tetap saja terjadi komplain dari masyarakat. Maka bila terjadi komplain atau konflik dalam keterlambatan pengurusan KTP/KK itu bukan masalah besar lagi bagi kami petugas Administrasi KK dan KTP”. (Wawancara Cahyani, Kantor Lurah Sunggal)

Petugas bidang pemerintahan yang bertugas dalam melayani masyarakat yang datang untuk mengurus KTP dan KK mengatakan bahwa komplain dari masyarakat sering mereka terima, dan strategi komunikasi yang mereka lakukan adalah melakukan komunikasi dengan baik. Menghadapi masyarakat dengan tingkat ketidaktahuan akan suatu prosedur harus memiliki sikap sabar dalam menjelaskan.

“Jangankan komplain, masyarakat datang dan marah-marah dengan petugas juga ada. Dan komunikasi yang kami lakukan tetap baik. Kami berusaha menjelaskan dengan bahasa verbal yang baik dan lembut, kalau tak mengerti juga kami lakukan bahasa nonverbal, contohnya kami senyumin saja”. (Wawancara, Candra, Kantor Lurah Sunggal)

Dari penjelasan Candra, digambarkan bahwa dalam menghadapi masyarakat yang emosi tinggi (marah-marah) petugas biasanya akan mulai lagi menjelaskan kepada masyarakat tersebut secara rinci tentang

prosedur pengurusan KTP dan KK, bila masih juga belum bisa dipahami dan bahkan semakin marah, maka petugas biasanya akan menanggapi dengan tersenyum, hal ini ditegaskan oleh Hasibuan, berikut penjelasannya:

“Kesalahan juga bisa datang dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat yang mengurus KK dan KTP terkadang memasukkan datanya kurang lengkap. Begitu dijelaskan masyarakatnya marah-marah. Jadi hal seperti itulah yang sering kami hadapi. Tetapi sebagai pelayan masyarakat, kami tetap harus baik, ramah dan senyum”. (Wawancara, Hasibuan, Kantor Lurah Sunggal)

Lebih lanjut Hasibuan menjelaskan: Menghadapi masyarakat yang komplain terus, yang bisa kami lakukan adalah diam. Itu kami lakukan bila penjelasan sudah kami lakukan dengan sejelas-jelasnya, tapi tetap saja masyarakat tidak mau menerima, maka kami menghadapinya dengan tetap tersenyum. Setelah itu kamu lakukan tindakan diam. Dengan diamnya petugas, kami berharap masyarakat mengerti dan menghentikan komplainnya tadi. Biasanya masyarakat yang kami diami, jadi pergi.”

Penjelasan di atas mempertegas seberapa kuat Strategi komunikasi verbal maupun nonverbal petugas administrasi KTP dan KK dalam menghindari konflik keterlambatan pelayanan pada kantor kelurahan Sunggal, sebab dengan sikap komunikasi yang mereka tunjukkan membuat masyarakat merasa nyaman dan tetap terlayani dengan baik walau mereka komplain dan marah-marah dengan petugas. Sebagaimana yang dijelaskan Effendy (2011) bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif diantaranya adalah sebagai berikut :

(a). komunikasi harus tepat waktu dann tepat sasaran. Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila penyalpaim komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi;

(b) komunikasi harus lengkap.

Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi. Hal itu perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi

mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi tersebut kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi, sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

(c) komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi. Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apabila bilamana komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal-hal yang penting yang perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan.

(d) komunikasi perlu menghindari kata-kata yang tidak enak.

(e) adanya persuasi dalam komunikasi.

Penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi ini merupakan suatu gambaran yang perlu diperhatikan oleh setiap pegawai maupun petugas administrasi KTP dan KK di sebuah instansi pemerintahan. Karena ketika komunikasi verbal maupun nonverbal terjalin dengan efektif kepada masyarakat, maka secara otomatis petugas administrasi KTP dan KK akan mengetahui bagaimana cara mengatasi berbagai persoalan yang terjadi dan dengan cepat dapat mencari solusi atas permasalahan tersebut.

## Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa selain dari komunikasi verbal, tentunya komunikasi nonverbal juga memiliki peran penting dalam menjelaskan sebuah komunikasi terhadap orang lain. Hal ini jelas terlihat dari komunikasi nonverbal petugas KTP dan KK kepada masyarakat pada saat pengurusan KK dan KTP di Kelurahan Sunggal.

Strategi komunikasi verbal dan nonverbal petugas dalam menghindari konflik keterlambatan pelayanan KK dan KTP dalam kelurahan sudah sangat baik. Sebab, ketika di komplainpun petugas tetap tenang merespon masyarakatnya.

Untuk lembaga komplain atau pusat layanan komplain masyarakat di perlukan guna menyempurnakan proses permasalahan yang di hadapi petugas jika ada masyarakat yang komplain dengan keterlambatan pengurusan KK dan KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- 
- Ahmadi, Ruslam. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Ar-Ruzz Media.
- Cangara, Havied, 2009. *Pengantar Ilmu Komunika*s. Jakarta, Gramedia Widisarana.
- Jalaludin Rakhamat, 2010, *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Liliweri, Aloe, 2012, *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong U. 2009, *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- 2004, *Dinamika Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Edisi Pertama. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Sobur, Alex. 2014. *Ensiklopedia Komunikasi*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2010, *Budaya Organisasi*, Jakarta, Kencana.
- West, Richard & Turner. Lynn H, 2011. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, Jakarta, Salemba Humanika.