

# MANAJEMEN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA PETUGAS LAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN

Leo Susanto<sup>1</sup>

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung<sup>1</sup>

[leo.susanto@kemenkumham.go.id](mailto:leo.susanto@kemenkumham.go.id)<sup>1</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan praktik manajemen komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor kepada pemohon paspor lansia dalam bingkai komunikasi antarbudaya. Hal ini dilakukan untuk menjadi jawaban dalam menangani potensi konflik antarbudaya yang mungkin terjadi antara petugas pelayanan paspor dengan pemohon paspor lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas layanan paspor mengembangkan praktik kesadaran diri dan manajemen diri (*self-awareness* dan *self-management*) yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan serta tugas dan fungsi sebagai petugas layanan paspor. Aspek interpersonal diidentifikasi dengan pengembangan strategi komunikasi yang melibatkan komunikasi interaksional dan dialogis yang terjadi secara simultan, komunikasi empatik dan konvergensi komunikasi dalam bingkai akomodasi komunikasi. Aspek sosial mengungkapkan kesadaran petugas layanan paspor mengenai peran dan fungsi institusi terkait dalam produksi data dan dokumen kependudukan sehingga memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat. Aspek kompetensi mengungkapkan bahwa strategi komunikasi dan kesadaran perlumya sinergi antar berbagai institusi termasuk institusi imigrasi dalam menekan berbagai konflik antarbudaya yang mungkin terjadi antara petugas layanan publik (termasuk layanan keimigrasian) dengan pengguna layanan publik (termasuk pemohon paspor lansia).

**Kata kunci:** Manajemen Komunikasi, Konflik Antarbudaya, Komunikasi Antarbudaya

## PENDAHULUAN

Praktik komunikasi menjadi sebuah hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia karena praktik komunikasi hampir terjadi dalam setiap lini kehidupan manusia. Pada titik ini komunikasi dikenal bersifat *omnipresent* (Rustan & Hakki, 2017). Komunikasi yang hadir di setiap lini kehidupan membuat kajian komunikasi berkembang dan bersinggungan dengan berbagai disiplin ilmu lainnya. Bahkan, saat ini, tren kajian mengenai sebuah fenomena sosial melibatkan berbagai disiplin ilmu untuk dapat memperoleh pemahaman yang komperhensif dan bermakna. Misalnya, dalam kajian mengenai sosialisasi sebuah peraturan di masyarakat, beberapa pakar dengan latar belakang disiplin ilmu yang beragam dilibatkan, seperti pakar hukum, pakar sosiologi dan pakar ilmu komunikasi.

Kondisi ini menstimulus berkembangnya cabang kajian dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk ilmu komunikasi. Salah satu cabang kajian dalam ilmu komunikasi yang menjadi perhatian pada masyarakat kontemporer adalah komunikasi antarbudaya. Pakar Ilmu Komunikasi, Tubbs & Moss (2008) mengungkapkan bahwa komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang berbeda budaya dalam konteks ras, etnik maupun kondisi sosiokultural dan ekonomi. Lebih jauh, Devito (1997) mengungkapkan bahwa komunikasi antarbudaya meliputi komunikasi yang terjadi antara subkultur dan kultur dominan, seperti komunikasi antara orang-orang generasi tua dan orang-orang generasi muda.

Salah satu pakar Sosiologi Oblinger & Oblinger (2005) mengungkapkan bahwa generasi *baby boomers* adalah mereka yang lahir antara tahun 1947-1964. Generasi X lahir antara tahun 1965-1980. Sementara, generasi milenial lahir antara tahun 1981-1995. Sejalan dengan sifat komunikasi yang *omnipresent*, penulis akan mengkaji mengenai praktik

komunikasi antarbudaya dalam konteks layanan publik keimigrasian yang melibatkan orang-orang dari generasi yang berbeda.

Kajian komunikasi dan keimigrasian merupakan bidang kajian ilmiah yang bersifat lintas disiplin ilmu. Melalui penelusuran literatur ilmiah, penulis mendapatkan beberapa kajian komunikasi dan keimigrasian yang menggunakan pendekatan komunikasi antarbudaya. Penelitian Akbari & Lubis (2016) mengkaji mengenai pola komunikasi imigran dalam rumah detensi imigrasi di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, Akbari & Lubis (2016) mengungkapkan bahwa pola komunikasi imigran terbagi menjadi dua bagian yaitu internal yang menekankan pada kesetaraan berbagai pihak dalam berkomunikasi, sementara untuk eksternal, terdapat *leader* yang bertugas menjembatani praktik komunikasi antarbudaya antara imigran dengan pihak lain.

Riset sejenis dilakukan oleh Yozani et al. (2021) di Rumah Detensi Imigrasi Pekanbaru. Riset yang mengkaji mengenai pengalaman komunikasi para imigran ilegal Afghanistan untuk dapat mencapai Indonesia didasari antara lain oleh motif memperoleh perlindungan karena kondisi negara asal yang tidak kondusif dan motif ekonomi untuk memperbaiki kondisi ekonomi personal dan keluarga. Riset terkait imigrasi dan komunikasi antarbudaya adalah riset yang dilakukan oleh Astuti et al. (2019) mengenai pengalaman komunikasi antarbudaya dalam pelaksanaan resolusi konflik pada internal Kantor Imigrasi Padang.

Fokus kajian dalam naskah ini adalah pengelolaan komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh petugas layanan publik keimigrasian dengan fokus pelayanan pada masyarakat usia 60 tahun ke atas atau lansia. Petugas imigrasi yang bertugas memberikan layanan paspor untuk masyarakat yang berusia 60 tahun ke atas, rata-rata berusia 30-40 tahun, relatif lebih muda dibandingkan kelompok masyarakat yang dilayani. Komunikasi yang terjadi antara petugas layanan publik keimigrasian dengan kelompok masyarakat tersebut dapat dikategorikan sebagai praktik komunikasi antarbudaya dalam bingkai pemikiran Devito (1997) yang telah dipaparkan sebelumnya.

### TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu pakar manajemen komunikasi, Kaye (1994), menjelaskan bahwa manajemen komunikasi merupakan cara individu-individu mengelola proses komunikasi mereka dengan pihak lain melalui proses pemaknaan yang melibatkan hubungan antara individu-individu tersebut dengan pihak lain dalam berbagai konteks komunikasi. Lebih jauh, Kaye (1994) menjelaskan model manajemen komunikasinya dengan analogi yang dikenal dengan "*Russian Matouschka Dolls*". Boneka ini memiliki empat ukuran yang saling melapisi satu sama lain. Boneka terkecil yang berada di lapis terdalam (lapis keempat) merepresentasikan diri (*self*). Hal yang menjadi fokus perhatian dalam konteks *self* ini adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai diri sendiri yang diwujudkan dalam bentuk kesadaran diri (*self-awareness*). Kesadaran diri ini yang kemudian dijadikan pijakan dalam melakukan manajemen diri (*self-management*) untuk dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain.

Boneka pada lapis ketiga merepresentasikan aspek interpersonal. Hal ini menggambarkan cara *self* melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam rangka membentuk atau membangun makna. Aspek interpersonal ini juga menjelaskan bagaimana komunikasi

yang dilakukan *self* dengan pihak lain mampu membawa perubahan bagi dirinya sendiri (*self*) maupun bagi pihak lain yang terlibat dalam komunikasi dengan *self*. Boneka pada lapis kedua adalah boneka yang menggambarkan sistem sosial dimana individu-individu terlibat dalam proses komunikasi. Hal ini menjelaskan bahwa sistem sosial dimana praktik komunikasi yang melibatkan sejumlah individu terjadi mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri. Lebih operasional, kultur dalam sebuah sistem sosial yang diejawantahkan dalam bentuk norma dan nilai mempengaruhi praktik komunikasi antarindividu. Boneka terakhir yang berada pada lapis terluar merepresentasikan kompetensi. Kompetensi dalam konteks ini dimaksudkan bahwa individu yang dianggap mampu melakukan manajemen komunikasi secara efektif memiliki kompetensi dari tingkat *self*, interpersonal dan sistem sosial.

Manajemen komunikasi yang dilakukan dalam perspektif komunikasi antarbudaya berkaitan dengan potensi konflik yang terjadi antara petugas layanan publik keimigrasian dengan kelompok masyarakat usia 60 tahun ke atas sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, konflik yang dimaksud berada dalam kajian konflik antarbudaya. Konflik dalam konteks antarbudaya dipahami sebagai ketidakcocokan nilai, ekspektasi, atau proses, baik yang bersifat perseptual maupun aktual, antara dua atau lebih pihak yang memiliki kebudayaan yang berbeda, terkait dengan masalah substantif ataupun masalah relasional. Konflik antarbudaya diawali dengan misinterpretasi dan miskomunikasi antarbudaya antara berbagai pihak yang terlibat (Sunarwinadi, 1999). Lebih jauh, Roloff (dalam Sunarwinadi, 1999) mengungkapkan bahwa konflik antarbudaya dapat terjadi dengan tiga penyebab. *Pertama*, konflik antarbudaya dipicu oleh misinterpretasi perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. *Kedua*, konflik antarbudaya terjadi ketika ketidaksesuaian persepsi terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. *Ketiga*, konflik antarbudaya dapat muncul ketika individu-individu yang terlibat dalam sebuah interaksi tidak setuju pada sebab-sebab perilaku dirinya sendiri ataupun pihak lain.

Dalam konteks yang lebih global, penerima hadiah nobel perdamaian, Ellie Wiesel (dalam Widiastuti, 2011) mengungkapkan bahwa konflik antarbudaya yang menjadi sumber permasalahan manusia modern dipicu oleh polarisasi komunikasi antarbudaya. Polarisasi komunikasi antarbudaya dalam pandangan Wiesel dimaknai sebagai inkompetensi komunikator dalam menentukan kebenaran suatu pendapat dari pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. Polarisasi Komunikasi juga dipicu oleh sifat egois pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi yang memprioritaskan kepentingannya sendiri dan mengesampingkan kepentingan pihak lain. Secara ideal, pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi berusaha menekan konflik antarbudaya yang mungkin terjadi. Dalam konteks ini, antara petugas pelayanan publik keimigrasian (generasi Y dan generasi milenial) dan kelompok masyarakat usia 60 tahun ke atas sebagai pengguna layanan (generasi *baby boomers* dan generasi X) berupaya melakukan serangkaian strategi komunikasi baik yang disadari maupun yang tidak disadari untuk menghindari konflik. Hal ini sejalan dengan konsep generasi yang dijelaskan oleh pakar Sosiologi Oblinger & Oblinger (2005) yang mengungkapkan bahwa generasi *baby boomers* adalah mereka yang lahir antara tahun 1947-1964. Generasi X lahir antara tahun 1965-1980. Sementara, generasi milenial lahir antara tahun 1981-1995.

Fenomena mengenai komunikasi antarbudaya dan praktik manajemen komunikasinya dapat dijelaskan melalui bingkai Teori Akomodasi Komunikasi. Teori Akomodasi Komunikasi secara umum menjelaskan mengenai penyesuaian, modifikasi, dan pengaturan

perilaku oleh individu dalam konteks komunikasi (Giles, dalam West & Turner, 2017). Secara ringkas, inti dari teori ini adalah adaptasi komunikasi yang dilakukan oleh individu ketika berkomunikasi dengan pihak lain.

Teori Akomodasi Komunikasi memuat empat asumsi dasar (West & Turner, 2017). *Pertama*, dalam setiap situasi komunikasi, terdapat persamaan dan perbedaan dalam berbicara dan berperilaku. Semakin mirip cara berbicara dan berperilaku individu dan rekan komunikasinya, semakin mungkin akomodasi komunikasi dilakukan oleh individu tersebut. *Kedua*, cara individu mempersepsi tuturan dan perilaku menentukan cara individu tersebut mengevaluasi sebuah praktik komunikasi. Cara orang berperilaku dalam sebuah situasi komunikasi ditentukan dari persepsi orang tersebut tentang praktik komunikasi yang terjadi. Selain itu, persepsi yang dibangun oleh seorang individu terhadap rekan komunikasi menentukan penilaian individu tersebut terhadap kualitas dan karakter rekan komunikasinya. *Ketiga*, bahasa dan perilaku yang diekspresikan oleh seseorang merepresentasikan status sosial dan keanggotaan kelompok dari individu tersebut. *Keempat*, akomodasi komunikasi dianggap sesuai dan diterima atau tidak ditentukan oleh norma sosial yang berlaku. Sehingga dalam beberapa masyarakat, akomodasi komunikasi dianggap pantas, dan ada pula masyarakat yang menganggap kurang pantas sebuah praktik akomodasi komunikasi.

Ada tiga konsep dasar dari Teori Akomodasi Komunikasi (West & Turner, 2017). Konsep pertama adalah konvergensi. Dalam pandangan Giles, Coupland dan Coupland (dalam West & Turner, 2017) konvergensi adalah strategi penyesuaian komunikasi yang dilakukan oleh individu-individu dalam sebuah aktivitas komunikasi. Dalam konvergensi, gaya komunikasi antar individu akan menemukan kemiripan. Konvergensi dapat dilatarbelakangi oleh ketertarikan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi karena faktor kharisma dan kredibilitias. Giles dan Smith (dalam West & Turner, 2017) mengungkapkan lebih jauh bahwa faktor ketertarikan ini dipicu oleh potensi terjadinya interaksi berikutnya, kemampuan komunikasi rekan komunikasi, serta kesamaan perilaku, kepribadian dan keyakinan. Konsep kedua adalah divergensi. Divergensi adalah ketiadaan usaha diantara pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah komunikasi untuk mencapai sebuah kesamaan atau kemiripan (konvergensi).

Individu yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi cenderung melakukan divergensi. Ada beberapa faktor yang memicu divergensi yaitu: mempertahankan identitas sosial, perbedaan peran dan kekuasaan dalam praktik komunikasi, dan komunikasi yang tidak diinginkan oleh komunikator. Praktik divergensi juga cenderung dipertahankan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Konsep ketiga adalah akomodasi berlebihan. Akomodasi berlebihan dimaknai sebagai perilaku komunikator atau komunikasi yang dianggap terlalu berlebihan dalam melakukan adaptasi komunikasi. Dampak dari akomodasi berlebihan antara lain adalah kehilangan motivasi untuk berkomunikasi, menghindari praktik komunikasi dan membentuk sikap negative terhadap rekan komunikasi. Rangkaian kajian konseptual dan teoritis ini akan dijadikan sebagai pisau analisis untuk memahami bentuk manajemen komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik keimigrasian dalam melayani kelompok masyarakat usia 60 tahun ke atas.

## METODELOGI PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma dapat dimaknai sebagai cara pandang yang digunakan untuk memahami kompleksitas yang ada dalam kehidupan (Deddy Mulyana, 2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif pada dasarnya adalah jenis penelitian yang bersifat interpretif atau menafsirkan berbagai temuan, yang dalam konteks ilmu sosial, di dunia sosial tempat berbagai aktor sosial melakukan berbagai tindakan dalam mengelola kehidupan mereka (Mulyana & Solatun, 2007). Penelitian ini menggunakan strategi penelitian fenomenologi. Penelitian dengan strategi fenomenologi dimulai dengan ‘diam’ sehingga penelitian tidak boleh langsung memberi pemaknaan terhadap data yang diperoleh dari aktor sosial yang menjadi subjek pengamatan. Subjek penelitian ini adalah petugas pelayanan paspor yang termasuk dalam kategori generasi Y dan generasi milenial yang memiliki pengalaman komunikasi dengan pemohon paspor yang masuk dalam kategori generasi *baby boomers* dan generasi X. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Peneliti juga menggunakan metode observasi non partisipasi. Metode observasi non partisipasi menjelaskan bahwa peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kehidupan aktor sosial yang diamati (Hasanah, 2016). Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber data.

## HASIL DAN DISKUSI

### Karakteristik Pemohon Paspor Lansia

Ada beberapa karakteristik yang ditemukan dalam kegiatan wawancara mendalam dan observasi pada layanan paspor lansia. **Karakteristik pertama adalah tujuan pembuatan paspor.** Pemohon lansia umumnya memiliki satu dari empat tujuan berikut dalam pembuatan paspor: umroh, wisata, kunjungan keluarga dan berobat. Jarang pemohon kategori lansia yang memiliki tujuan bekerja. Hal ini juga yang membedakan pemohon lansia dengan pemohon lansia yang memiliki tujuan yang beragam. Tujuan yang jelas ini lah yang membuat petugas layanan paspor lansia tidak melakukan profiling seketat pada pemohon paspor non lansia.

*“Nah lebih mudah mewawancarai lansia [dibandingkan pemohon non lansia], karena tujuannya paling umroh, wisata, kunjungan keluarga atau berobat”* (Wawancara ES, 19 Juli 2022).

### Karakteristik kedua adalah terkait masalah administrasi pada dokumen

Pemohon lansia mengalami dua kondisi terkait administrasi dokumen permohonan paspor: dokumen yang tidak lengkap dan data pada dokumen yang tidak konsisten. Syarat pembuatan paspor yang memuat dokumen domisili (ktp dan kk) serta dokumen identitas (akte lahir/ijazah pendidikan dasar menengah/ buku nikah) sering tidak lengkap. Pada kondisi seperti ini biasanya, lansia hanya memiliki dokumen domisili, sementara dokumen identitasnya hilang. Kondisi kedua adalah data pada dokumen yang tidak konsisten. Hal ini biasanya pada data nama dan tempat tanggal lahir. Nama pada ektp dan kartu keluarga dengan yang tertera pada dokumen identitas seperti akte lahir/ijazah pendidikan dasar menengah/ buku nikah berbeda. Perbedaan ini bisa pada jumlah kata pada nama, tanggal lahir atau tahun lahir. Pada kondisi dokumen hilang, petugas biasanya akan menyarankan untuk pembuatan dokumen identitas, seperti akta lahir. Pada kondisi data pada dokumen yang berbeda, petugas

biasanya akan menanyakan kepada pemohon terkait data yang benar. Biasanya petugas akan merekomendasikan pembuatan surat keterangan terkait dengan perbedaan data.

*“Kalau sama lansia biasanya lebih ke dokumen ya, karena biasanya nggak lengkap. Nggak punya akte lahir atau ijazah. Kalau pake buku nikah biasanya nggak tercantum data tanggal lahirnya, kalau nggak nama [pada dokumen identitas] tidak sesuai dengan KTP KK”* (Wawancara DJS, 19 Juli 2022).

### **Karakteristik ketiga adalah praktik komunikasi**

Pemohon paspor yang termasuk kategori lansia memiliki karakteristik komunikasi yang khas. Pemohon lansia biasanya suka bercerita mengenai tujuan pembuatan paspor mereka atau dalam bahasa petugas layanan paspor lansia adalah “curhat”. Pemohon lansia biasanya akan bercerita panjang lebar mengenai tujuan mereka melakukan pembuatan paspor termasuk dengan siapa mereka berangkat hingga apa yang mereka rasakan terkait rencana keberangkatan mereka ke luar negeri. Selain itu pemohon paspor lansia juga cenderung mengekspresikan rasa nyaman ketika petugas layanan, yang usianya jauh lebih muda dibandingkan mereka, memosisikan pemohon lansia seperti orangtua mereka. Cara berkomunikasi layaknya anak kepada orangtua menurut petugas layanan paspor lansia sangat disukai oleh pemohon paspor lansia. Pemohon lansia merasa lebih nyaman untuk menjalani komunikasi dengan petugas. Selain itu pemohon lansia kadang mengalami hambatan dalam berkomunikasi. Mereka agak sulit memahami penjelasan petugas mengenai teknis pelaksanaan permohonan paspor atau apabila petugas memberikan instruksi mengenai dokumen yang harus dilengkapi sebagai bagian dari persetujuan permohonan paspor. Hal ini membutuhkan perantara dari keluarga pemohon paspor lansia agar pesan yang disampaikan oleh petugas dapat dipahami oleh pemohon lansia. Hal ini biasanya dikarenakan oleh pilihan diksi yang digunakan petugas tidak dipahami oleh pemohon lansia atau pemohon lansia memiliki kosakata yang terbatas, hanya dalam bahasa daerah (bahasa Sunda).

*“Kadang pemohon lansia malah curhat”* (Wawancara DJS, 19 Juli 2022). *“Lansia di sini (Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung) senang kalau kita [petugas] seperti anak mereka”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022). *“Kadang harus keluarganya [yang jelasin] baru bisa dipahami [oleh pemohon lansia]”* (Wawancara ABB, 12 Juli 2022).

### **Karakteristik keempat adalah mindset dalam memaknai data pada dokumen**

Pemohon lansia menganggap data pada dokumen yang dikeluarkan oleh institusi pemerintahan seperti kemendikbud (yang memiliki wewenang memproduksi ijazah), dinas kependudukan dan catatan sipil (yang mewakili wewenang memproduksi ektp, kk dan akte lahir), dan kementerian agama (yang memiliki kewenangan memproduksi buku nikah). Mereka hampir tidak pernah melakukan verifikasi terhadap data yang tertera dalam dokumen yang mereka miliki. Mereka juga hampir tidak pernah menggunakan dokumen-dokumen tersebut (secara bersamaan) untuk mengakses layanan publik sehingga mereka merasa dokumen tersebut tidak memiliki permasalahan apapun. Ketika mereka melakukan permohonan paspor dan petugas layanan paspor melakukan verifikasi data pada dokumen tersebut, ditemukan perbedaan data pada dokumen tersebut. Petugas bahkan menunjukkan perbedaan data pada dokumen mereka dan pada saat itu mereka baru sadar ada perubahan tersebut. Mereka sepertinya sudah paham terkait implikasi hal tersebut yaitu harus melakukan

penyeragaman data pada dokumen. Namun hal ini yang agaknya enggan dilakukan oleh mereka dengan berbagai alasan termasuk menyatakan bahwa petugas mempersulit permohonan mereka. Hal ini juga berkaitan dengan pengalaman mereka dalam mengakses layanan publik di masa lampau yang berkaitan dengan karakter pegawai negeri sipil yang lebih suka dilayani dibandingkan melayani.

*“Jadi mereka [pemohon lansia] kaya [seperti] bilang kenapa kamu [petugas] mempersulit orang tua. Padahal saya bertahun-tahun pake [menggunakan] data ini nggak ada masalah. Kenapa kamu mempermasalahkan data itu sekarang”* (Wawancara. EDP, 12 Juli 2022).

### **Praktik Komunikasi Antarbudaya dalam Pelayanan Paspor Lansia**

Komunikasi antarbudaya dapat dimaknai sebagai komunikasi yang terjadi antara subkultur dan kultur dominan, seperti komunikasi antara orang-orang generasi tua dan orang-orang generasi muda seperti yang diungkapkan oleh Devito (1997). Hal ini terjadi ketika petugas pelayanan paspor yang dominannya merupakan generasi milenial berkomunikasi dengan pemohon lansia yang kebanyakan berasal dari generasi X dan generasi baby boomers. Komunikasi antarbudaya yang dilakukan oleh petugas layanan paspor dengan pemohon paspor lansia bersifat instruksional dan dialogis. Kedua sifat ini dipertukarkan secara simultan dalam aktivitas komunikasi yang terjadi. Petugas layanan paspor biasanya memberikan informasi terkait mekanisme pelayanan paspor dan dokumen yang diperlukan agar permohonan paspor lansia tersebut dapat disetujui.

Dialog yang terjadi antara pemohon paspor lansia dengan petugas layanan paspor seringkali tidak berjalan secara ideal. Pemohon paspor lansia kadang tidak memahami penjelasan petugas sehingga meminta penjelasan lanjutan. Ketika kondisi ini terjadi, biasanya komunikasi akan dimediasi oleh pendamping pemohon lansia yang dianggap petugas lebih memahami penjelasan yang disampaikan agar permohonan paspor lansia tersebut berjalan dengan baik. Pada sebuah kondisi lainnya, ada pula pemohon lansia yang tidak didampingi oleh anggota keluarganya sehingga petugas layanan paspor melakukan modifikasi praktik komunikasi dari komunikasi lisan menuju komunikasi tertulis. Instruksi diberikan secara tertulis kepada lansia agar dapat dipahami oleh kerabat pemohon lansia tersebut sehingga permohonan paspor lansia tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

*“Terlebih kalau dokumennya ada kesalahan, saya harus bisa menjelaskan sebaik mungkin kepada pemohon sampai [pemohon lansia] ini mengerti”* (Wawancara ABB, 12 Juli 2022). *“Pada titik ini [pemohon lansia tetap tidak paham penjelasan yang disampaikan petugas], saya panggil perantaranya, biar saya bisa menjelaskan lebih detil”* (Wawancara ABB, 12 Juli 2022) *“Biasanya saya tulis tuh [informasi tambahan] di lembar pembayaran supaya keluarganya bisa ngasih tau atau nebacain ke dia”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).

Komunikasi yang juga dilakukan petugas dengan pemohon paspor lansia adalah komunikasi yang bersifat empatik. Petugas layanan paspor mengembangkan sifat empatik dalam pelayanan paspor untuk lansia. Hal ini ditunjukkan dengan sejumlah modifikasi perilaku dalam melakukan komunikasi. Petugas biasanya menundukkan badan mereka dalam melakukan komunikasi kepada lansia. Hal ini dilakukan untuk mengekspresikan rasa hormat

petugas kepada pemohon paspor lansia. Meskipun petugas memiliki otoritas penuh dalam pelaksanaan layanan permohonan paspor, petugas tetap mengedepankan nilai-nilai kesopanan atau tata krama dalam berkomunikasi dengan orang yang lebih tua. Bentuk modifikasi perilaku berikutnya yang dilakukan oleh petugas layanan paspor adalah mengubah tone suara mereka menjadi lebih lembut layaknya petugas berkomunikasi dengan orangtua mereka. Hal ini disukai oleh pemohon paspor lansia. Mereka merasa nyaman berkomunikasi dengan petugas dengan cara seperti ini. Pemohon lansia tidak merasa seperti sedang diinterogasi oleh petugas. Mereka juga secara tidak langsung menceritakan tujuan mereka tanpa petugas stimulus dengan berbagai pertanyaan. Pada titik ini petugas biasanya menyimak dan mencatat informasi yang diperlukan terkait permohonan paspor lansia ini. Namun dalam beberapa kondisi, petugas melakukan modifikasi perilaku dengan mengubah tone suaranya menjadi lebih cepat, tegas dan to the point sesuai dengan karakteristik pemohon lansia. Hal ini biasanya dilakukan untuk merespon pemohon lansia yang memosisikan petugas seperti layaknya pelayan mereka. Meskipun secara literal, petugas layanan paspor merupakan pelayan publik, namun rasa hormat yang bersifat resiprokal idealnya harus diekspresikan antara petugas dan pemohon.

*“Strategi komunikasi khusus buat saya, empati. Kadang saya harus sampai jongkok (berlutut) karena bagaimanapun saya lebih muda, jadi saya harus menghargai orang yang lebih tua”* (Wawancara ABB, 12 Juli 2022). *“Sometimes, gue mengubah tone suara gue jadi lebih lembut supaya mereka ngerasa oh mereka lg ngadepin anaknya mereka. Jadi mereka lebih gampang, lebih lunak ke petugas. Kita [petugas] juga jadi adaptif, ada yang tone nya cepet, maunya cepet, marah marah gitu, yaudah kita ikutan jadi cepet aja. Gak usah banyak basa basi. Hal ini karena ada juga lansia yang memosisikan petugas jadi kaya pegawainya dia”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).

Praktik komunikasi antarbudaya antara petugas layanan paspor dan pemohon paspor lansia dapat pula terjadi dalam tone yang cenderung negatif. Hal ini terjadi dalam dua kondisi utama. Pertama, petugas layanan paspor menemukan inkonsistensi data pada dokumen permohonan paspor yang dilampirkan petugas. Kedua, pemohon lansia memberikan keterangan yang dalam sudut pandang petugas layanan paspor dirasa janggal. Dalam kondisi pertama, ketika petugas menemukan pemohon lansia yang memberikan dokumen yang memuat data yang inkonsisten, petugas akan melakukan menanyakan kepada lansia mengenai data mana yang benar dari beberapa data pada dokumen yang diberikan, biasanya keberagaman data terdapat pada data nama dan tempat tanggal lahir. Apabila pemohon lansia atau individu yang mendampingi lansia ini telah menunjukkan data yang benar, maka petugas biasanya akan memberikan informasi terkait langkah yang harus dilakukan terlebih dahulu sebelum permohonan paspornya dilanjutkan. Hal ini seperti membuat surat keterangan dari institusi terkait perihal nama atau tempat tanggal lahir yang berbeda, misalnya. Dalam kondisi tertentu, dimana pemohon lansia tidak memiliki dokumen identitas (seperti akte lahir, ijazah atau buku nikah), petugas biasanya akan menyarankan pendampingnya untuk membuatkan dokumen identitas tersebut, biasanya akte lahir.

*“Ketika petugas menjelaskan ada perbedaan data pada dokumen pemohon [lansia] ini, pemohon [lansia] memaknainya sebagai penolakan gitu aja. Padahal, saya selalu*

*bilang ini [permohonan paspor] bukan ditolak tapi tertunda ya” (Wawancara ABB, 12 Juli 2022).*

Kondisi kedua adalah pemohon paspor lansia memberikan keterangan yang dianggap janggal oleh pemohon dalam proses wawancara. Ada dua hal dalam konteks ini yang menjadi perhatian oleh petugas. Pertama, ketika pemohon lansia akan menggunakan paspor mereka untuk bekerja di luar negeri. Biasanya petugas akan mendalami pekerjaan yang dilakukan karena hal ini sesuatu yang jarang terjadi mengingat usia pemohon paspor lansia yang rata-rata berada di atas enam puluh tahun tidak lagi dapat dikategorikan produktif di Indonesia. Petugas biasanya akan berkonsultasi dengan pimpinan seperti supervisor atau kepala subseksi pelayanan dokumen perjalanan (paspor) untuk menentukan apakah permohonan lansia ini bisa disetujui atau tidak. Kedua, ketika pemohon lansia mengkespresikan emosi mereka secara meluap-luap ketika permohonan mereka ditunda karena adanya inkonsistensi data pada dokumen mereka. Mereka biasanya akan merasa dipersulit oleh petugas dalam memperoleh paspor, sementara mereka menganggap dokumen yang telah mereka gunakan selama bertahun-tahun tidak bermasalah. Petugas biasanya akan menggunakan komunikasi empatik yang memuat praktik *empathic listening* dalam menanggulangi kondisi ini, namun tetap juga mengedepankan penegakkan aturan terkait perbedaan data pada dokumen mereka.

*“Tugas kita ngejelasin aja, tapi kalo dia [pemohon lansia] masih ngga bisa ngeri, stop. Serahin ke yang lebih tinggi [supervisor atau kepala subseksi]. Hal ini ngga tertulis di SOP, tapi ini yang dilakukan” (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).*

### **Konflik Antarbudaya dalam Pelayanan Paspor Lansia**

Konflik dalam konteks antarbudaya dipahami sebagai ketidakcocokan nilai, ekspektasi, atau proses, baik yang bersifat perseptual maupun aktual, antara dua atau lebih pihak yang memiliki kebudayaan yang berbeda, terkait dengan masalah substantif ataupun masalah relasional. Konflik antarbudaya diawali dengan misinterpretasi dan miskomunikasi antarbudaya antara berbagai pihak yang terlibat (Sunarwinadi, 1999). Lebih jauh, Rollof (dalam Sunarwinadi, 1999) mengungkapkan bahwa konflik antarbudaya dapat terjadi dengan tiga penyebab. Pertama, konflik antarbudaya dipicu oleh misinterpretasi perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. Kedua, konflik antarbudaya terjadi ketika ketidaksesuaian persepsi terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. Ketiga, konflik antarbudaya dapat muncul ketika individu-individu yang terlibat dalam sebuah interaksi tidak setuju pada sebab-sebab perilaku dirinya sendiri ataupun pihak lain. Konflik antarbudaya dalam pelayanan paspor lansia yang terjadi antara pemohon paspor lansia dengan petugas layanan paspor dikarenakan masalah tertib administratif yang menjadi syarat mutlak yang disampaikan oleh petugas layanan paspor dengan perasaan dipersulit yang diekspresikan oleh pemohon lansia.

Sebab pertama konflik antarbudaya yang dikemukakan oleh Rollof (dalam Sunarwinadi, 1999) adalah ketidaksesuaian persepsi antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. Dalam konteks ini, ketika petugas layanan paspor menjelaskan adanya perbedaan data pada dokumen yang disampaikan oleh pemohon paspor lansia dikarenakan petugas ingin membantu pemohon lansia tersebut agar permohonan paspornya dapat disetujui.

Sebab kedua yang diidentifikasi Rollof (dalam Sunarwinadi, 1999) sebagai pemicu munculnya konflik antarbudaya adalah ketidaksesuaian persepsi yang terjadi antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi. Petugas layanan paspor memiliki intensi untuk membantu permohonan paspor pemohon lansia agar dapat disetujui dengan memberikan persyaratan tambahan yang diperlukan. Namun, hal ini justru dimaknai oleh pemohon paspor lansia sebagai upaya mempersulit permohonan paspor mereka. Pemohon paspor lansia berkipir bahwa permohonannya harus langsung diterima karena semua dokumen telah dilengkapi meskipun petugas menunjukkan tidak hanya dokumen yang harus dilengkapi, namun juga data pada dokumen tersebut juga harus lengkap dan konsisten. Sebab ketiga dalam pandangan Rollof (dalam Sunarwinadi, 1999) yang berperan sebagai penyebab munculnya konflik antarbudaya adalah ketika individu-individu yang terlibat dalam sebuah interaksi tidak setuju pada sebab-sebab perilaku dirinya sendiri ataupun pihak lain. Dalam konteks ini, pemohon paspor lansia menganggap tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor dengan meminta dokumen tambahan karena menganggap data pada dokumen mereka berbeda merupakan sebuah upaya mempersulit permohonan paspor mereka. Pada sisi lain, petugas mempersepsi penolakan dan perasaan dipersulit yang diekspresikan oleh pemohon lansia merupakan sebuah hal yang cukup mengecewakan mereka karena upaya membantu permohonan paspor lansia yang dilakukan oleh petugas justru dimaknai secara berlawanan oleh pemohon lansia.

*“Para orangtua ini ketika tidak menyadari dokumen mereka bermasalah, data dokumen mereka itu berantakan dan mereka baru sadar, kadang ada yang emosi, kok lo malah mempersulit gue. Saya udah bertahun-tahun nama di ektp gw begini, kok lo sekarang mempertanyakan. Kan kita (petugas) maksudnya baik, kita ingetin, datanya bapak dan ibu, mana yang benar. Ya saya dan rekan kerja ini emang ingin tertib adminsitratif. Kadang pemohon lansia bilangny mau yang gampang aja, nah kami (petugas) bilang, bukan yang gampang, tapi yang benar yang mana dari data yang beragam ini. Padahal data nama meskipun sedikit aja bedanya ini akan matters di proses pengecekan cekal dan duplikasi dengan mereka yang punya catatan kriminal. Jadi mereka kaya bilang kamu mempersulit orangtua, padahal saya bertahun tahun dengan data ini ngga masalah. Kenapa kamu mempermasalahkan data itu sekarang”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).

### **Akomodasi Komunikasi Petugas Pelayanan Paspor Lansia**

Ada tiga konsep dasar dari Teori Akomodasi Komunikasi (West & Turner, 2017). Konsep pertama adalah konvergensi. Dalam pandangan Giles, Coupland dan Coupland (dalam West & Turner, 2017) konvergensi adalah strategi penyesuaian komunikasi yang dilakukan oleh individu-individu dalam sebuah aktivitas komunikasi. Dalam konvergensi, gaya komunikasi antar individu akan menemukan kemiripan. Konvergensi dapat dilatarbelakangi oleh ketertarikan pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi karena faktor kharisma dan kredibilitias. Giles dan Smith (dalam West & Turner, 2017) mengungkapkan lebih jauh bahwa faktor ketertarikan ini dipicu oleh potensi terjadinya interaksi berikutnya, kemampuan komunikasi dari rekan komunikasi, serta kesamaan perilaku, kepribadian dan keyakinan. Praktik konvergensi yang dilakukan oleh petugas layanan paspor lansia adalah menyesuaikan tone suara petugas seperti layaknya petugas berkomunikasi dengan orangtua

mereka sendiri. Hal ini sejalan dengan aspek kepribadian petugas yang tetap mengedepankan nilai-nilai kesopanan dalam menjalankan tugas pelayanan paspor pada lansia. Pemohon lansia biasanya merespon hal ini dengan penyesuaian gaya komunikasi layaknya orangtua yang berdiskusi dengan anaknya, tenang, terbuka dan lembut. Tidak ada kecenderungan ekspresi amarah dalam hal ini. Namun petugas tidak selalu melakukan hal ini, dalam beberapa kondisi konvergensi yang dilakukan petugas diwujudkan dalam gaya komunikasi yang asertif dan to the point ketika menghadapi pemohon paspor lansia yang menganggap petugas sebagai pelayanan mereka dengan ekspresi ekspresi yang dalam pandangan petugas tidak menunjukkan rasa saling menghormati satu sama lain.

*“Sometimes, gue mengubah tone suara gue jadi lebih lembut supaya mereka ngerasa oh mereka lg ngadepin anaknya mereka. Jadi mereka lebih gampang, lebih lunak ke petugas. Kita [petugas] juga jadi adaptif, ada yang tone nya cepet, maunya cepet, marah marah gitu, yaudah kita ikutan jadi cepet aja. Gak usah banyak basa basi. Hal ini karena ada juga lansia yang memosisikan petugas jadi kaya pegawainya dia”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).

Konsep kedua adalah divergensi. Divergensi adalah ketiadaan usaha diantara pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah komunikasi untuk mencapai sebuah kesamaan atau kemiripan (konvergensi). Individu yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi cenderung melakukan divergensi. Ada beberapa faktor yang memicu divergensi yaitu: mempertahankan identitas sosial, perbedaan peran dan kekuasaan dalam praktik komunikasi, dan komunikasi yang tidak diinginkan oleh komunikator. Praktik divergensi juga cenderung dipertahankan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi (Giles, Coupland dan Coupland, dalam West & Turner, 2017). Praktik divergensi yang dilakukan petugas dalam melakukan pelayanan paspor kepada lansia dilakukan dengan cara memodifikasi cara berkomunikasi yang mengekspresikan kesabaran dan penerimaan. Hal ini dilakukan ketika pemohon lansia mengekspresikan kemarahan mereka karena permohonan mereka ditunda hingga mereka dapat memenuhi persyaratan tambahan yang diajukan pemohon. Hal ini dilakukan hingga pemohon lansia tersebut merasa “lega” setelah mengekspresikan kemarahan mereka. Petugas memiliki pemahaman bahwa menjelaskan aturan dalam kondisi marah apalagi terpicu untuk mengkomunikasikan aturan dengan membawa amarah tidak akan memberikan hasil positif pada petugas. Maka dari itu, petugas memilih untuk berkomunikasi dengan cara berkebalikan, dengan nada rendah, dan penuh penerimaan hingga pemohon lansia merasa tenang. Setelah itu kembali petugas memberikan penjelasan mengenai aturan yang harus dipatuhi pemohon lansia dalam melakukan permohonan paspor.

*“Kita berusaha memosisikan diri kita, misalnya dia tensinya tinggi ya kita yang turun, bukan merendahkan diri kita. Kita tuh pelayanan [melayani] mereka, mereka tuh yang kita layani. Baru setelah itu kita jelasin, jadi mereka merasa diorangin (being humanized)”* (Wawancara EDP, 12 Juli 2022).

Konsep ketiga adalah akomodasi berlebihan. Akomodasi berlebihan dimaknai sebagai perilaku komunikator atau komunikasi yang dianggap terlalu berlebihan dalam melakukan adaptasi komunikasi. Dampak dari akomodasi berlebihan antara lain adalah kehilangan motivasi untuk berkomunikasi, menghindari praktik komunikasi dan membentuk sikap

negative terhadap rekan komunikasi (Giles, Coupland dan Coupland, dalam West & Turner, 2017). Praktik akomodasi berlebihan dilakukan oleh petugas layanan paspor ketika merespon pemohon paspor lansia yang bercerita panjang lebar mengenai dirinya di luar konteks pertanyaan wawancara yang diajukan oleh petugas. Didorong oleh rasa sungkan dan nilai-nilai kesopanan yang dianut oleh petugas, petugas biasanya merespon kisah yang dituturkan oleh pemohon paspor lansia meskipun kisah tersebut tidak memiliki kaitan dengan mekanisme permohonan paspor. Ada rasa tidak enak apabila petugas langsung memotong penuturan yang dilakukan oleh pemohon lansia. Apabila dirasa cukup dan antrean permohonan lansia relatif banyak, petugas akan mengakhiri penuturan yang dilakukan oleh pemohon lansia dengan tetap mengindahkan nilai-nilai kesopanan layaknya komunikasi yang dilakukan anak kepada orangtua.

*“Kadang mereka [pemohon lansia] malah curhat, ya kadang kita [petugas] tanggepin juga”* (Wawancara DJS, 19 Juli 2022).

### **Manajemen Komunikasi Petugas Pelayanan Paspor Lansia**

Pakar Manajemen Komunikasi, Kaye (1994), menjelaskan bahwa manajemen komunikasi merupakan cara individu-individu mengelola proses komunikasi mereka dengan pihak lain melalui proses pemaknaan yang melibatkan hubungan antara individu-individu tersebut dengan pihak lain dalam berbagai konteks komunikasi. Lebih jauh, Kaye (1994) menjelaskan model manajemen komunikasinya dengan analogi yang dikenal dengan *“Russian Matouschka Dolls”*. Boneka ini memiliki empat ukuran yang saling melapisi satu sama lain. **Boneka terkecil yang berada di lapis terdalam (lapis keempat) merepresentasikan diri (self)**. Hal yang menjadi fokus perhatian dalam konteks *self* ini adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai diri sendiri yang diwujudkan dalam bentuk kesadaran diri (*self-awareness*). Kesadaran diri ini yang kemudian dijadikan pijakan dalam melakukan manajemen diri (*self-management*) untuk dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain. Aspek *self-awareness* dan *self-management* dalam manajemen komunikasi yang dilakukan oleh petugas diwujudkan masing-masing ke dalam bentuk kesadaran diri petugas terkait latarbelakang akademik petugas yang berkaitan dengan masalah administrasi kependudukan dan pengelolaan diri petugas mengenai tugas dan fungsi petugas sebagai petugas layanan paspor untuk lansia. Aspek pertama berkaitan dengan latar belakang akademik petugas yang membuat petugas paham terhadap dinamika masalah administrasi kependudukan yang dialami pemohon paspor lansia. Aspek kedua adalah tugas dan fungsi yang dijalankan oleh petugas layanan paspor lansia membuat segala tindakan baik tindakan komunikatif dan non-komunikatif dilakukan dalam batas-batas aturan yang berlaku.

*“Karena background gue juga hukum administratif jadi gue sadar bahwa masalah administrasi ini rigid dan pelik. Misalnya data kependudukan ini data aktif jadi terus berubah seiring berjalannya waktu. Jadi kita juga harus memiliki jiwa melayani meskipun kita juga melakukan penegakan hukum. Tapi kita juga harus punya wibawa, jadi ketika kita menemukan sesuatu yang gak match, kita harus juga tegas.”* (Wawancara, EDP, 12 Juli 2022).

### **Boneka pada lapis ketiga merepresentasikan aspek interpersonal**

Hal ini menggambarkan cara *self* melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam rangka membentuk atau membangun makna. Aspek interpersonal ini juga menjelaskan bagaimana komunikasi yang dilakukan *self* dengan pihak lain mampu membawa perubahan bagi dirinya sendiri (*self*) maupun bagi pihak lain yang terlibat dalam komunikasi dengan *self* (Kaye, 1994). Lapisan ini menjelaskan berbagai praktik komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan paspor lansia dengan pemohon lansia terkait dengan permohonan paspor yang dilakukan. Pertama, komunikasi yang bersifat instruksional dan dialogis yang terjadi secara bersamaan. Petugas layanan paspor biasanya memberikan informasi terkait mekanisme pelayanan paspor dan dokumen yang diperlukan agar permohonan paspor lansia tersebut dapat disetujui. Hal ini menunjukkan aspek instruksional dalam praktik komunikasi antara petugas layanan paspor dengan pemohon paspor lansia. Lebih jauh, pemohon paspor lansia juga biasanya tidak langsung memahami instruksi yang disampaikan oleh petugas sehingga terjadilah dialog antara petugas dengan pemohon lansia.

Praktik komunikasi yang kedua adalah komunikasi yang bersifat empatik. Petugas layanan paspor mengembangkan sifat empatik dalam pelayanan paspor untuk lansia. Hal ini ditunjukkan dengan sejumlah modifikasi perilaku dalam melakukan komunikasi. Petugas biasanya menundukkan badan mereka dalam melakukan komunikasi kepada lansia. Hal ini dilakukan untuk mengekspresikan rasa hormat petugas kepada pemohon paspor lansia. Meskipun petugas memiliki otoritas penuh dalam pelaksanaan layanan permohonan paspor, petugas tetap mengedepankan nilai-nilai kesopanan atau tata krama dalam berkomunikasi dengan orang yang lebih tua. Bentuk modifikasi perilaku berikutnya yang dilakukan oleh petugas layanan paspor adalah mengubah tone suara mereka menjadi lebih lembut layaknya petugas berkomunikasi dengan orangtua mereka. Hal ini disukai oleh pemohon paspor lansia. Mereka merasa nyaman berkomunikasi dengan petugas dengan cara seperti ini. Pemohon lansia tidak merasa seperti sedang diinterogasi oleh petugas. Mereka juga secara tidak langsung menceritakan tujuan mereka tanpa petugas stimulus dengan berbagai pertanyaan.

Praktik komunikasi yang ketiga dalam aspek interpersonal ini adalah konvergensi komunikasi dalam bingkai akomodasi komunikasi. Praktik konvergensi yang dilakukan oleh petugas layanan paspor lansia adalah menyesuaikan tone suara petugas seperti layaknya petugas berkomunikasi dengan orangtua mereka sendiri. Hal ini sejalan dengan aspek kepribadian petugas yang tetap mengedepankan nilai-nilai kesopanan dalam menjalankan tugas pelayanan paspor pada lansia. Pemohon lansia biasanya merespon hal ini dengan penyesuaian gaya komunikasi layaknya orangtua yang berdiskusi dengan anaknya, tenang, terbuka dan lembut. Tidak ada kecenderungan ekspresi amarah dalam hal ini.

### **Boneka pada lapis kedua adalah boneka yang menggambarkan sistem sosial dimana individu-individu terlibat dalam proses komunikasi**

Hal ini menjelaskan bahwa sistem sosial dimana praktik komunikasi yang melibatkan sejumlah individu terjadi mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri. Lebih operasional, kultur dalam sebuah sistem sosial yang diejawantahkan dalam bentuk norma dan nilai mempengaruhi praktik komunikasi antarindividu (Giles, Coupland dan Coupland, dalam West & Turner, 2017). Nilai dan norma dalam lapis ketiga ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu aspek internal pada pemohon lansia dan aspek eksternal yang memiliki kaitan secara tidak langsung dengan pemohon paspor lansia. Aspek internal berkaitan dengan cara berpikir pemohon lansia yang kurang memiliki kesadaran terhadap data dan dokumen kependudukan yang mereka

miliki. Kesadaran yang dimiliki pemohon lansia umumnya berhenti pada kepemilikan dokumen saja, tidak berlanjut pada aspek kritis untuk menelaah apakah data pada dokumen yang mereka miliki telah tercetak dengan benar atau tidak, serta konsisten dengan dokumen kependudukan lainnya atau tidak.

Mereka cenderung memiliki kepuasan ketika telah memiliki dokumen kependudukan, seperti ektp, kk, akte lahir atau buku nikah. Hal ini boleh jadi dikarenakan proses pengurusan dokumen yang memakan waktu cukup lama dengan prosedur yang relatif kompleks yang membuat mereka merasa sudah cukup ketika memiliki dokumen. Faktor berikutnya adalah pengalaman pelayanan publik yang mereka terima sebelumnya membentik frame berpikir bahwa institusi pelayanan publik termasuk imigrasi memiliki kecenderungan mempersulit permohonan. Reputasi ASN seperti ini relatif terpatri dengan kuat dalam benak pemohon lansia. Meskipun sebenarnya telah dilakukan reformasi pelayanan publik yang cukup signifikan serta telah terjadi pemutakhiran kultur pelayanan publik pada institusi pemerintahan, termasuk imigrasi.

Aspek eksternal yang tidak berkaitan langsung dengan pemohon paspor lansia adalah dinamika layanan publik yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Konteks dokumen kependudukan penulis spesifikasikan menjadi ektp, kk dan akte lahir. Petugas sering menemukan kesalahan dalam penulisan nama pada ektp dan kk serta beberapa dalam penulisan nama pada akte lahir yang dikonfirmasi oleh pemohon paspor lansia. Dalam konteks ini, uniknya, imigrasi harus terlibat secara aktif dalam upaya membangun kesadaran pemohon paspor lansia terkait data kependudukan yang tertera pada dokumen kependudukan mereka. Padahal sejatinya, hal ini bukan menjadi domain institusi imigrasi. Hal ini seharusnya menjadi domain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

### **Boneka terakhir yang berada pada lapis terluar merepresentasikan kompetensi**

Kompetensi dalam konteks ini dimaksudkan bahwa individu yang dianggap mampu melakukan manajemen komunikasi secara efektif memiliki kompetensi dari tingkat *self*, interpersonal dan sistem sosial (Giles, Coupland dan Couland, dalam West & Turner, 2017). Aspek kompetensi ini dibagi menjadi dua bagian utama. Pertama, serangkaian pengembangan kemampuan yang dibangun berdasarkan pengalaman petugas melakukan layanan paspor kepada pemohon lansia. Hal ini diejawantahkan dalam bentuk strategi komunikasi seperti komunikasi yang bersifat adaptif dengan memodifikasi perilaku berupa tone suara dan sikap tubuh agar pemohon lansia merasa nyaman, komunikasi dalam bentuk tertulis serta, konvergensi komunikasi dan divergensi komunikasi (aspek *self* dan aspek interpersonal). Kedua, petugas sampai pada pemahaman dimana program *one single identity* diharapkan dapat terealisasi secara holistik sehingga keragaman data kependudukan yang boleh jadi dimiliki oleh seseorang dapat ditekan hingga batas minimal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Praktik manajemen komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan paspor pada dasarnya melibatkan pemahaman interaksi antarbudaya. Ada sejumlah aspek yang dikembangkan dalam praktik manajemen komunikasi petugas layanan paspor, mulai dari aspek kesadaran dan manajemen diri (*self awareness* dan *self management*), aspek interpersonal dengan mengembangkan komunikasi instruksional dan dialogis secara simultan, komunikasi empatik, dan konvergensi komunikasi. Aspek lain yang tidak luput dari pandangan petugas layanan paspor adalah aspek sosial yang berkaitan dengan layanan data

kependudukan yang berkaitan dengan sinergi institusi terkait. Aspek kompetensi yang menjadi payung dari keseluruhan aspek dalam praktik manajemen komunikasi menunjukkan petugas mengembangkan berbagai strategi komunikasi yang diperlukan berdasarkan pengalaman yang dimiliki serta buah pikir dalam bentuk perlunya aspek sinergi antar institusi terkait pelayanan publik yang melibatkan data kependudukan sehingga memudahkan masyarakat.

Ke depannya penelitian ini dapat dikembangkan dengan melakukan penggalan data dari perspektif pemohon paspor serta dapat juga memperluas cakupan fokus dengan melihat praktik komunikasi antar lembaga pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang melibatkan data kependudukan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih holistik dan komprehensif mengenai dinamika pelayanan publik dari kacamata Ilmu Komunikasi.

#### REFERENSI

- Akbari, T. P., & Lubis, E. E. (2016). Pola Komunikasi Pencari Suaka Asal Afghanistan dalam Berinteraksi di Rumah Detensi Imigrasi Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 3(1), 1–15.
- Astuti, N. P., Arif, E., & Ningroem, E. R. (2019). Memahami Dialeksi Konflik Kerja dan Pengalaman Komunikasi Karyawan dalam Proses Resolusi Konflik di Kantor Imigrasi Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 297–313.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books.
- Hasanah, H. (2016). Teknik Teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial. *Jurnal At-Taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Kaye, M. (1994). *Communication Management*. Prentice Hall.
- Mulyana, D., & Solatun. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Oblinger, D., & Oblinger, J. (2005). Is It Age or IT: First Steps Toward Understanding the Net Generation. In *Educating the Net Generation* (pp. 1–20). EDUCAUSE.
- Rustan, A. S., & Hakki, N. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Deepublish Publisher.
- Sunarwinadi, I. R. (1999). *Mengusut Benang Kusut Konflik Antarbudaya di Indonesia*. Universitas Indonesia.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication : Prinsip-prinsip Dasar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi* (fifth edit). Salemba Humanika.
- Widiastuti, T. (2011). Analisis Framing Konflik Antarbudaya di Media. *Journal Communication Spectrum*, 1(2), 147–170.
- Yozani, R. E., Wirman, W., & Handoko, T. (2021). Fenomena Komunikasi Imigran Ilegal Afganistan di Rumah Detensi Imigrasi Kota Pekanbaru. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 23–40.