

**KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM PELAYANAN PRIMA DI UPTSA  
( Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap )  
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**Maria Magdalena Hadipoero <sup>1)</sup>, Redi Panuju <sup>2)</sup>**

Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Redi.panju@unitomo.ac.id

---

**Abstrac**

*In this research, researchers focus on nonverbal communication such as eye contact, expressions, smiling, gesture, posture and gait, sitting, dress, makeup and hair styling, hand shaking, proximity, fragrance and voice and tones. All those elements as costomer guidelines in UPTSA service.*

*Customer satisfaction is needed in every role which means applicants who apply licence in government city of Surabaya can have it on UPTSA at Siola Building Tunjungan streets 1-3, Surabaya. In addition , Excellence Service has two meanings, comprehension of service which related to product knowledge and service with related to good nonverbal communication to accomplish customer satisfaction.*

*This research is describing how nonverbal communication can be affected in service communication in city of Surabaya licencees. Communication reference in this research is interpersonal communication with Qualitative descriptive method and case study by applying Harold Laswell's theory. More over, the data assessed from employees and applicants interviews.*

**Key Words : Nonverbal Communication, Service Excellence**

---

**Abstrak**

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan komunikasi nonverbal dalam sebuah pelayanan. yaitu meliputi kontak mata, ekspresi, senyum, gesture, cara berdiri dan berjalan, cara duduk, cara berbusana, tata rias, tata rambut, jabat tangan, bau-bauan, proksimity dan nada suara. Keseluruhan elemen nonverbal tersebut sebagai tolok ukur dalam melakukan sebuah pelayanan di UPTSA.

Kebutuhan akan sebuah pelayanan yang memuaskan merupakan kebutuhan setiap orang dalam pelayanan. Yang kami maksud adalah para pemohon yang mengajukan perijinan dipemerintah kota Surabaya yang dipusatkan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap yang terletak di gedung Siola Jalan Tunjungan 1-3 Surabaya. Di dalam *Service Excellence* ada 2 hal yang perlu dipahami, adanya pemahaman pelayanan yang terkait dengan *product knowledge* dan pelayanan yang terkait

dengan *nonverbal communication* yang baik. Kesemuanya ini untuk tujuan pencapaian kepuasan para pemohon.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi nonverbal ini berpengaruh pada komunikasi pelayanan di kantor perijinan pemerintah kota Surabaya. Kajian pustaka komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif dan jenis penelitian study kasus dengan mengaplikasikan teori Harold Laswell . Sedangkan dalam pengumpulan data diperoleh dari wawancara yang mendalam kepada para petugas pelayanan dan para pemohon di kantor perijinan.

**Kata Kunci : Komunikasi Nonverbal, Service Excellence**

---

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi nonverbal dalam sebuah pelayanan sangatlah penting untuk menjadi perhatian bagi pelaku pelayanan atau sebuah instansi yang fokus pada pelayanan. Dalam hal ini khususnya di UPTSA ( Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ) pemerintah kota Surabaya. UPTSA adalah obyek tempat penelitian ini berlangsung untuk mengkaji komunikasi nonverbal dalam pelayanan prima. Mengapa memilih UPTSA ? karena selama ini fenomena yang terjadi pada pelayanan di pemerintahan masih kurang mendapatkan perhatian oleh individu pelaku pelayanan itu sendiri, terutama untuk komunikasi nonverbal. Walaupun sudah berulang kali pelatihan yang terkait pelayanan telah diberikan oleh organisasi maupun lini yang berada di atasnya.

Dengan mengaplikasikan teori Harold Laswell “ *Who Says What in Which Channel to Whom Whith What Effect* ”, maka tujuan penelitian ini secara umum untuk mengetahui apakah ada korelasi antara komunikasi nonverbal terhadap pelayanan prima. Sedangkan secara khusus tujuannya untuk mengetahui bahwa komunikasi nonverbal memang mempunyai peranan besar dalam komunikasi.

Untuk manfaat penelitian tentu secara praktis bermanfaat untuk pelayanan publik dipemerintahan kota Surabaya dan untuk merubah paradigma yang terlanjur melekat dihati masyarakat yang beranggapan buruk dalam pelayanan khususnya untuk komunikasi nonverbal. Secara akademis diharapkan makin banyak peneliti yang menggali fenomena yang terdapat dalam komunikasi nonverbal.

Karena sesungguhnya komunikasi nonverbal ini sangat menarik untuk dikaji lebih dalam maka sebagai batasan penelitian perlu dilakukan agar tidak terlalu melebar. Dengan mengacu dari teori Laswell diatas, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut :



### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dikarenakan untuk mengetahui fenomena yang terjadi pada komunikasi nonverbal dalam sebuah pelayanan yang kemudian di diskripsikan sesuai dengan data yang diperoleh selama observasi lapangan. Untuk itu perlu juga dilakukan studi kasus.

Pada kasus komunikasi nonverbal dalam pelayanan prima tentu terkait dengan komunikasi interpersonal dimana komunikator selaku petugas layanan dengan komunikannya yaitu pemohon melakukan interaksi.

Untuk mengetahui fenomena yang terjadi dalam observasi lapangan dilakukan wawancara secara mendalam dilokasi yang telah dipilih yaitu UPTSA pemerintah kota Surabaya sebagai obyek . Dan sebagai subyek penelitian tentu informan diambil dari para pelaku pelayanan yang biasa disebut sebagai *front liner*, dan sebagai pengambilan data dan menjawab semua pertanyaan difokuskan kepada 3 orang informan yaitu pemohon, petugas layanan loket mandiri dan loket regular yang secara sengaja peneliti pilih untuk menjadi narasumber. Sebagai pelengkap penelitian ini dipilih juga sebagai model untuk komunikasi nonverbal yang diambil dari petugas layanan.

Penelitian komunikasi nonverbal terhadap pelayanan prima ini dilakukan pada sebuah instansi pemerintah dimana dalam hal ini merupakan pusat pelayanan pemerintah kota Surabaya yaitu UPTSA ( unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ) pemerintah kota Surabaya.

Untuk pengkerucutan sasaran penelitian maka peneliti memfokuskan area penelitian yaitu di UPTSA Pusat saja, yang berada di pusat kota yaitu Jl. Tunjungan 1-3. Surabaya. Dengan alasan

lokasi yang lebih strategis bagi pemohon untuk datang, Obyek penelitian yang variatif, Wawancara lebih leluasa.

Unit analisis pengambilan data narasumber yaitu :

#### Pemohon

Pemohon adalah anggota masyarakat yang datang ke UPTSA dan ingin melakukan pengurusan yang berkaitan dengan perijinan ataupun pembayaran pajak yang berada di wilayah pemerintahan kota Surabaya.

#### Petugas UPTSA ( petugas layanan )

UPTSA yang diwakili oleh petugas layanan adalah jajaran *front liner* yang melakukan kegiatan melayani untuk para pemohon yang datang ke area obyek penelitian. Dalam hal ini khususnya peneliti lebih konsentrasi kepada petugas yang berada diloket mandiri yang selanjutnya peneliti pilih sebagai informan juga, tanpa mengesampingkan para petugas pelayanan yang lain yang terkait dengan komunikasi nonverbal yang masuk dalam ranah penelitian seperti tata rias wajah dan tata rambut petugas wanita.

#### Metode Pengumpulan Data

Dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara
2. Pencatatan di area obyek penelitian
3. Foto
4. Memo atau catatan lain

Dari data hasil wawancara kepada informan satu dan informan kedua, dilakukan analisa dan pengamatan secara mendalam. Kemudian dilakukan kroscek dengan sumber data atau dokumen yang ada. Sehingga akan diketahui apakah ada kesesuaian antara data dilapangan dengan teori dan data dari dukumen yang ada yang telah peneliti gunakan. Dalam hal ini yaitu dengan cara triangulasi sumber yaitu pemohon dan petugas pelayanan yang akan dibandingkan kedua jawaban sumber tersebut ketika melakukan wawancara.

#### Jenis Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah dengan data primer dan data sekunder. Yaitu dengan melakukan wawancara secara mendalam untuk data primer yang kemudian dilanjutkan dengan data sekunder dengan melihat dukumen-dukumen yang terkait dengan pelayanan berupa surat keputusan, surat edaran ataupun perda yang terkait serta buku saku petugas, untuk kemudian dilakukan pengecekan antara fakta yang ada.

#### Metode Analisis Data

Karena peneliti menggunakan riset kualitatif maka sebagai acuan penelitian peneliti menggunakan teknik dari buku Rachmat Kriyantono yang menggambarkan atau menjelaskan sebuah fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data dengan cara yaitu penelitian lapangan secara langsung untuk mendapatkan data primer dengan melakukan :

1. Pengamatan
2. Wawancara
3. Kuesioner
4. Foto

Jika dari data primer dirasa kurang maka peneliti melanjutkan dengan penelitian kepustakaan sebagai data sekunder maupun dokumen yang ada.

Oleh sebab itu peneliti juga melakukan kompetensi subjek riset artinya subjek yang di riset harus kredibel atau handal. Yang dimaksud yaitu menguji jawaban dengan pertanyaan kembali sesuai pengalaman pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan selaku informan yang telah peneliti tentukan. Dan juga melakukan uji trustworthiness atau uji kebenaran yaitu dengan menguji kebenarannya sesuai dengan realita yang dihadapi dengan cara menganalisa triangulasi Sumber yaitu membandingkan atau mengecek ulang tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dari sumber selaku petugas pelayanan dengan pemohon.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

Kwalitas dalam pelayanan menjadi penting artinya ketika persaingan dan kemajuan teknologi menjadi sangat pesat perkembangannya di era globalisasi ini. Sehingga harapan masyarakat akan sebuah pelayanan mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan itu sendiri.

Pelayanan Prima dewasa ini merupakan sebuah tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi tersebut, sehingga perlu adanya peningkatan yang signifikan di dunia pelayanan. Baik itu disektor swasta maupun pemerintahan tanpa terkecuali.

Komunikasi nonverbal dalam pelayanan menjadi tujuan utama dalam penelitian ini. Mengapa demikian? dikarenakan fenomena yang timbul dari pelaku komunikasi nonverbal yang menarik peneliti untuk dikaji lebih dalam. Yaitu, Apakah sesungguhnya komunikasi nonverbal tersebut sangat berpengaruh terhadap komunikasi khususnya disini adalah berpengaruh terhadap pelayanan terutama pelayanan prima?.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) pemerintah kota Surabaya adalah merupakan satu lembaga non structural dibawah kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPM dan PTSP ) yang bertugas menyelenggarakan system pelayanan terpadu, kepada masyarakat di pemerintah kota Surabaya. Sebagai penyelenggara pelayanan terpadu tentu UPTSA mempunyai landasan hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan.
2. Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.
3. Instruksi Presiden No.3 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu.
4. Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2007 tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap.
5. Peraturan Walikota Surabaya No. 24 tahun 2009 tentang perubahan atas pertaturan walikota Surabaya no 28 tahun 2007 tentang organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) kota Surabaya.
6. Peraturan Pemerintah no. 40 tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Peraturan Walikota Surabaya No. 28 tahun 2007 tentang Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) kota Surabaya.

### Visi UPTSA

Melaksanakan Pelayanan Prima dengan cerdas kepada masyarakat.

### Misi UPTSA

1. Melaksanakan tertib administrasi.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana UPTSA Surabaya.

3. Mengembangkan system Pelayanan berbasis Informasi Teknologi.
4. Meningkatkan kualitas SDM petugas UPTSA Surabaya.

#### Analisa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia analisa adalah suatu penyelidikan terhadap suatu peristiwa. Maka penelitian yang peneliti lakukan adalah dengan mengamati dan menyelidiki petugas ketika melakukan komunikasi interpersonal dalam melayani terhadap pemohon.

Analisa komunikasi nonverbal terhadap pelayanan yang dilakukan adalah pengamatan terhadap bahasa tubuh sebagai berikut :

#### 1. Kontak Mata

Kontak mata seperti yang terlihat dalam gambar berikut,



**Gambar 2.** Observasi Kontak Mata

Selama observasi beberapa kali sepengetahuan dan tanpa sepengetahuan petugas, peneliti tidak pernah melihat petugas tidak melakukan kontak mata selalu berusaha memandangi pemohon sekalipun pemohon terkadang tidak melihat karena harus melihat kelayar komputer. Karena menurut petugas kontak mata itu mengesankan humanis.

Akan tetapi dalam temuan gambar diatas kontak mata terlihat jika sorot mata yang memelas dari petugas selaku informan, maka peneliti menanyakan lebih lanjut mengapa kontak mata yang informan lakukan tampak memelas ? jawabnya yang diberikan adalah cara petugas untuk membuat pemohon fokus kepada petugas.

Sedangkan menurut pemohon pelayanan yang dilakukan petugas cukup baik cenderung mengatakan rata-rata . dan berkesan baik menurut pemohon.

Berdasarkan data tersebut, pengamatan peneliti diatas dengan sorot mata yang memelas membuat pemohon ternyata memperhatikan kepada petugas saat menjelaskan sesuatu dan pada aktifitas berikut menunjukkan bahwa saat pemohon kedua merasa terburu-buru dan kesal harus kembali lagi selama 2 hari berturut-turut ( pada pemohon yang menggunakan kaos merah yaitu Tuan Ricky ), ketika kontak mata dengan petugas pada akhirnya akan membuat pemohon menjadi sedikit pengertian kepada petugas dan tidak memburu petugas lagi ketika masih melakukan pelayanan terhadap pemohon yang lain.

Jika demikian maka ungkapan dari petugas bahwa sorot mata yang memelas tersebut benar dan tepat untuk menarik perhatian pemohon menjadi fokus kepada petugas dan yang terpenting menjadi sabar sesuai kapasitas.

## 2. Ekspresi



**Gambar 3.** Observasi Ekspresi

Seperti terlihat didalam gambar diatas, ekspresi terbentuk melalui sorotan mata, maka dengan kontak mata yang dilakukan oleh petugas seperti dalam penjelasan sebelumnya maka pemohon kedua dalam hal ini tidak melakukan interupsi karena menjadi enggan dan mengerti. Pemohon nampak sabar padahal saat tersebut berlangsung peneliti mengamati bahwa sebelumnya pemohon kedua tersebut selalu memburu petugas dengan mengatakan saya ada keperluan lain dan harus buru-buru dan saya pun ini sudah 2 hari melakukan pengurusan perpanjangan perijinan.

## 3. Senyum

Senyum sebagai awal terjadinya sebuah komunikasi atau tanda seseorang sedang, akan atau ingin melakukan komunikasi entah hanya menunjukkan bahwa seseorang siap melakukan komunikasi atau kesan terbuka. Dalam pelayanan bukanlah hal yang baru yaitu dikenal dengan 3 S ( Salam, Sapa dan Senyum ). Senyum merupakan salah satu bentuk pengekspresian dari komunikasi nonverbal. Karena senyum atau *smile* adalah bagian dari *facial expressions* .



**Gambar 4.** Observasi Senyum

Pada gambar diatas terlihat senyum yang dimunculkan oleh petugas sangat khas tampak gigi walaupun pemohon tetap fokus pada layar monitor. Ini tidak membuat petugas melupakan senyumnya dimana menurut petugas agar tetap terkesan humanis walau pemohon tidak mengimbangi, akan tetapi dapat dirasakan oleh pemohon jika petugas melayani dengan ramah dan tulus. Demikian juga persepsi dari pemohon ketika peneliti menanyakan pendapatnya mengenai pelayanan petugas tersebut.

## 4. Gesture ( Gerak tangan dan kepala )

Gesture merupakan salah satu bagian dari komunikasi nonverbal atau lebih dikenal dengan bahasa tubuh yang dapat mengindikasikan sebuah pesan yang bermakna tertentu.





**Gambar 5. Observasi Gesture**

Menurut pengamatan peneliti dari gambar tersebut secara langsung, diketahui gesture yang baik maupun kurang. Akan tetapi kekurangan tersebut tidak menonjol sebagai satu kesalahan fatal dikarenakan petugas selalu berusaha nampak sempurna selaku petugas yang humanis menurut informan. Dan itu jelas terlihat oleh peneliti selama peneliti melakukan observasi dilapangan.

Gesture selama observasi berlangsung nampak biasa dan tidak ada yang khusus. Untuk itu peneneliti mencoba memberikan satu gerakan untuk diterapkan selama penelitian berlangsung. Akan tetapi karena ini masih uji coba maka peneliti hanya memberikan kepada beberapa petugas saja. Dan ini juga disetujui oleh obyek dan subyek. Untuk itu gerakan atau gesture tersebut adalah sebagai berikut , untuk gerakan pertama yaitu pengucapan salam seperti “ Selamat pagi ! dengan diikuti gesture mengangkat tangan kanan kesamping bahu seperti pada contoh gambar dibawah ini dan kemudian diikuti gerakan kedua yaitu tangan kanan tadi ditarik kearah dada kiri dengan kepala sedikit menunduk dan mengucapkan salam yang kedua adalah “ ada yang bisa saya bantu ? .

Gesture pertama      Gerakan kedua



**Gambar 6. Observasi Gesture**

Seminggu kemudian peneliti mencoba bertanya kembali kepada petugas yang telah melakukan gesture tersebut dan hasilnya petugas merasakan berbeda tanggapan dari pemohon dan petugas pelayananpun merasa dirinya seperti pegawai sebuah bank. Artinya disini adalah ternyata gesture tersebut mampu membuat reaksi yang positif baik dari pemohon dan pelaku sendiri merasa bangga dalam melakukan pelayanan.

Sayangnya ini tidak berlangsung lama karena petugas tersebut merasa sendiri melakukan tetapi yang lain tidak sehingga merasa canggung. Untuk peneliti mencoba memasukan ini sebagai usulan dan saran dalam penutup dari jurnal penelitian ini.



## 5. Jabat Tangan

Jabat tangan menurut beberapa pakar adalah sebagai salah satu unsur dari *nonverbal communication* yaitu *touch* atau sentuhan. Akan tetapi pada kegiatan pelayanan di UPTSA tidak ditemukan komunikasi nonverbal dengan jabat tangan. Sehingga peneliti tidak menemukan data untuk bahasa tubuh jabat tangan. Akan tetapi sebagai informasi jabat tangan adalah kontak tubuh yang umum dilakukan siapa saja terutama bagi petugas pelayanan.

## 6. Cara Berdiri dan Cara Berjalan

Temuan data untuk cara berdiri dan berjalan tidak peneliti lakukan dengan wawancara ataupun foto cara berjalan, akan tetapi melalui pengamatan yang peneliti mulai dari *security*. Bentuk tubuh yang proporsional sikap tegap dan tahan berdiri berlama-lama demi melayani banyaknya calon pemohon yang datang dan butuh bantuan memaksa *security* untuk tetap menjaga posture tetap tegap dan sigap.

Seragam yang dikenakan pada saat penelitian berlangsung mengenakan batik. Tidak terlihat atribut yang membedakan antara *security* ataupun petugas layanan yang lain. Apalagi kesan militer seperti beberapa seragam *security* yang biasa ditemui. Namun petugas *security* sudah sangat baik memosisikan berdiri tegapnya. Meratakan sisi pundaknya dan langkah kaki dalam melayani yang tegap. Sehingga kesan ini menunjukkan kalau dia seorang *security* dalam tampilan yang beda dan terlihat humanis.

Baju batiknya tidak mengaburkan bahwa sewaktu-waktu ia bisa bertindak sebagai petugas pengamanan yang sigap dan tegas karena nonverbal sudah terlihat atau mengkomunikasikan *posture* seorang *security*.

Petugas *security* ini bisa menjadi role model bagi petugas lainnya. Mereka menjaga seajarnya pundak, tegapnya berdiri, dan kesan wajah yang menyenangkan dipandang.

Pada petugas layanan *front liner* yang tampak gambar dibawah ini, yaitu cara berdiri petugas layanan loket mandiri yang justru menjadi obyek utama dalam penelitian tidak menunjukkan cara berdiri yang tepat ketika melakukan pelayanan, gambar ini menunjukkan bahwa petugas sedang melakukan penjelasan kepada pemohon dengan posisi yang tidak seimbang. Dimana petugas berdiri disamping kiri pemohon sedangkan pemohon berada dikanan informan dengan posisi duduk. Tampak posisi ketiak petugas tepat berada disisi kepala pemohon. Hal ini menurut peneliti kurang tepat. Beruntung petugas tidak terganggu dengan bau badan.

Tetapi tetap menjadi perhatian agar posisi yang benar adalah disamping kanan pemohon dan jika seperti dalam gambar posisi pemohon duduk maka sebagai petugas harus berimbang dengan duduk juga dan berada disamping kanan pemohon.

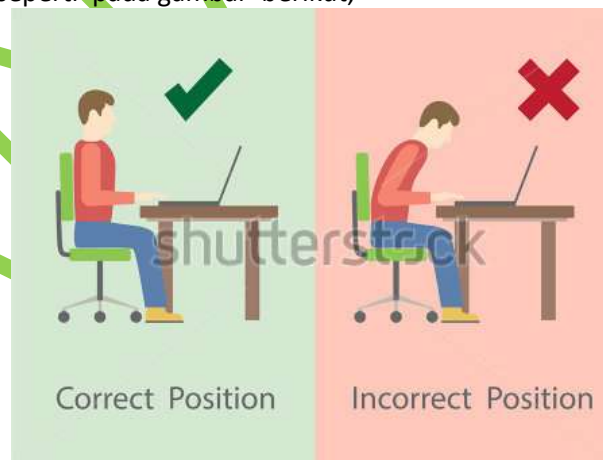


**Gambar 7.** Observasi Cara Berdiri dan Berjalan

Sedangkan yang terlihat dalam gambar berikut adalah petugas yang harus berdiri di counter yang tinggi agar dapat melayani dengan baik. Tampak dalam gambar tersebut ke antusiasan petugas melakukan pelayanan kepada pemohon, yang ditunjukkan dengan cara berdiri dan ekspresi wajah petugas.

#### 7. Cara Duduk

Sebelum masuk ke analisa dalam pengamatan dilapangan akan sedikit peneliti ulas terlebih dahulu cara duduk yang benar agar menjadi referensi pembahasan. Cara duduk yang sesungguhnya benar seperti pada gambar berikut,



**Gambar 8.** Ilustrasi Posisi Duduk

Cara duduk dalam gambar diatas merupakan cara yang baik yaitu punggung tegak lurus sekalipun mencondongkan posisi, punggung tetap dipertahankan. Mengapa demikian ? dalam pelayanan ketika melakukan komunikasi interpersonal dengan pemohon jika dengan posisi demikian tentu akan mengkomunikasikan keseriusan dari petugas dan kesungguhan dalam

melayani, tentu tanpa meninggalkan nonverbal yang lain seperti kontak mata dan senyum misalnya. Akan tetapi jika petugas dengan posisi duduk yang condong membungkuk tentu akan terlihat atau terkesan malas seperti pada gambar dibawah yaitu mengesankan petugas yang tidak semangat, capai dan kurang tulus dalam melayani, memang gambar ini diambil pada saat siang hari menjelang sore dimana jam pulang kantor akan berakhir.

Sesungguhnya apapun alasannya standard pelayanan tidak boleh berubah dan harus tetap terjaga.

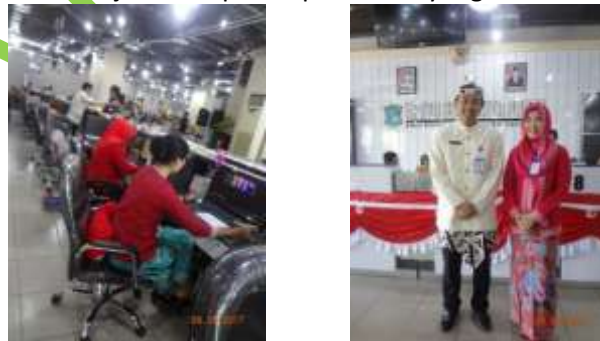


**Gambar 9.** Observasi Posisi Duduk

#### 8. Cara Berbusana

Ada beberapa temuan gambar yang peneliti dapatkan ketika melakukan observasi. Akan tetapi yang menarik dari penelitian ini adalah busana yang dikenakan petugas pada hari tertentu yaitu setiap hari rabu diwajibkan menggunakan busana khas Surabaya yaitu Cak dan Ning Suroboyo. Hal tersebut menindak lanjuti aturan bagi SKPD ( Satuan Kerja Perangkat Daerah ) dalam hal berbusana yang masuk dalam peraturan walikota ( Perwali ) nomor 60 tahun 2009 mengenai pelestarian budaya, yang kemudian dikeluarkan surat edaran nomor 800/2930/436.1.3/2015 yang berisi sebuah himbauan peningkatan penggunaan busana cak dan ning.

Sayangnya tidak dipatuhi oleh keseluruhan SKPD yang bertugas di Pemkot Surabaya khususnya di UPTSA, seperti terlihat dalam gambar dibawah ini , hanya ada sedikit petugas yang mentaati surat edaran tersebut. Dari kedua gambar dibawah ini terlihat perbedaan yang dirasa perlu adanya tindak lanjut kedisiplinan peraturan yang sudah ada.



**Gambar 10.** Observasi Busana

Untuk hari diluar hari rabu telah diatur seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi peneliti ingin menunjukkan temuan data busana pria seperti dibawah ini, dimana nampak perbedaan dalam busana akan terlihat perbedaan penampilan yang mengkomunikasikan perbedaan persepsi disamping kerapian yaitu dari sisi estetika atau keindahan



**Gambar 11.** Observasi Busana

Yang terkait dengan busana dan tidak kalah penting adalah pelengkap berbusana yaitu alas kaki. Selama pengamatan peneliti hampir tidak pernah tidak melihat fenomena bersandal dikantor terutama sandal jepit yang pantas digunakan hanya ke kamar mandi. Memang ketika ini dikonfirmasi jawaban mereka adalah untuk kamar mandi. Memang saat diperhatikan sandal tersebut digunakan kamar mandi. Tetapi setelah dari kamar mandi tidak juga dilakukan penggantian justru langsung melakukan pelayanan. Dilingkungan perkantoran yang dengan catatan adalah tempat formal tidak selayaknya menggunakan sandal terutama saat melakukan sebuah pelayanan. Secara komunikasi nonverbal ini tidak layak untuk dilakukan.



**Gambar 12.** Observasi Busana

Mungkin jika dilihat memang jika posisi duduk seperti pada gambar tidak terlihat secara langsung oleh pemohon akan tetapi jika secara tidak terduga pelayanan harus melakukan kegiatan yang harus berdiri dan berjalan dimana situasi tidak memungkinkan berganti alas kaki maka akan terlihat dengan jelas oleh pemohon dan petugas pun terlihat tidak bisa dengan sigap secara langsung melakukan pelayanan karena harus menggantikan dengan alas kaki sepatu. Secara komunikasi nonverbal tentu ini mengkomunikasikan bahwa petugas tidak siap siaga melakukan pelayanan.

### 9. Tata Rias Wajah dan Tata Rambut

Untuk temuan data tata rias wajah peneliti lakukan dengan 2 cara, wawancara dan pengambilan gambar. Karena tata rias wajah didominasi kaum wanita maka peneliti menggunakan model dari para petugas *front liner*.

Demikian juga dengan tata rambut peneliti melakukan penelitian melalui bidikan kamera dan sedikit wawancara. Yang akan peneliti tampilkan pada gambar-gambar berikut.

Pada kedua gambar pertama tata rias wajah dan rambut yang rapi sesuai dengan ketentuan sebagai seorang karyawati yang sering kita sebut dengan *office look*. Sedangkan pada gambar berikut tata rambut yang hanya diikat dan selalu dilakukan oleh orang yang sama tampak drastic dengan tata rambut yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Analisa dalam penelitian ini jelas secara komunikasi nonverbal menunjukkan bahwa Penampilan yang tidak *office look* dibawah tersebut akan mengesankan sebagai wanita rumahan bukan wanita karir atau kantoran.



Gambar 13. Observasi Rias Wajah dan Tata Rambut



Gambar 14. Observasi Rias Wajah dan Tata Rambut

### 10. Bau-bauan/ Fragrance

Temuan data melalui wawancara didapatkan bahwa menurut petugas pelayanan satu dan petugas layanan yang lain sangat perlu diperhatikan. Karena akan menambahkan rasa percaya diri dalam pelayanan. Minimal tidak bau badan. Karena bau badan akan membuat petugas tidak percaya diri katanya lagi. Dan pasti pemohon juga tidak bisa konsentrasi, sehingga akan mengganggu petugas untuk menkomunikasi atau transfer penjelasan perihal permohonan para pemohon.

Bau digunakan untuk berkomunikasi juga diantara binatang yang mampu mengkomunikasikan makna tertentu. Demikian juga pada manusia dalam hal ini adalah para petugas pelayanan khususnya di penelitian ini.

Harum tentu akan sangat menyenangkan bagi siapa saja yang menciumnya bahkan aroma tertentu mampu mengubah *mood* seseorang. Apa kaitannya dengan pelayanan ? karena aroma juga bagian dari komunikasi nonverbal yang tentu dalam pelayanan sangat-

sangat penting untuk diperhatikan. Seperti pada penjelasan di alinea pertama bahwa yang terpenting tidak bau badan. Pendapat ini tidak lah salah. Ini hal terpenting juga dalam pelayanan sekali lagi perlu digaris bawahi. Coba dibayang kan jika kita sedang dilayani seseorang yang mempunyai bau badan kurang sedap, maka kenyamanan akan terganggu terutama indra penciuman kita.

Kaitannya dengan pelayanan tentu kedekatan dalam arti pelayanan akan sejalin dengan lebih baik dibandingkan dengan yang tidak harum. Terutama ketika berada di pelayanan pengaduan, akan sangat membantu meredakan emosi seseorang atau pemohonan yang kebetulan sedang complain.

### 11. Proksimity

Proksimiti tidak hanya menyangkut jarak ruang dan waktu akan tetapi dalam hal ini khususnya adalah kedekatan antara petugas pelayanan dan pemohon ketika berinteraksi pada pelayanan perijinan tersebut. Sehingga kedekatan ini membantu dan memperlancar komunikasi verbal serta dapat meminimize kesalah pahaman antara petugas dan pemohon.

Pada pengamatan, peneliti melihat banyak dilakukan para petugas pelayanan untuk melakukan pendekatan kepada pemohon seringkali dilakukan komunikasi dengan menggunakan bahasa daerah yang sebenarnya kurang formal dibandingkan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tentu penelitipun tidak melupakan melakukan wawancara dengan petugas , mengapa penggunaan bahasa daerah terlihat nyaman di gunakan ? dan dijawab petugas bahwa itu merupakan gaya yang dilakukan untuk supaya lebih mendekatkan diri kepada pemohon, terutama jika pemohon tersebut sudah beberapa kali datang melakukan pengurusan sehingga Nampak akrab.

Proksimiti memang perlu dalam komunikasi interpersonal untuk menjalin kedekatan yang berdampak pada penyampaian pesan dan mempercepat pemaknaan yang dikehendaki oleh komunikan yaitu petugas pelayanan kepada komunikannya atau pemohon.

Peneliti juga mencoba menggali dari bentuk proksimiti yang lain terkait dengan ruang dan jarak seperti pada gambar berikut.



Gambar 15. Observasi Proksimity



Pada gambar diatas terlihat pemohon dan petugas yang melakukan komunikasi interpersonal yang dilakukan di loket mandiri dimana pemohon dapat melakukan sendiri secara online dengan didampingi petugas.

Pada penjelasan di kontak mata telah peneliti tuliskan bahwa sesungguhnya pemohon tersebut dalam situasi yang terburu-buru. Namun dengan pendekatan yang dilakukan petugas ditambah bahasa tubuh yang seperti penjelasan-penjelasan diatas, petugas mampu melakukan pelayanan yang baik sehingga pemohon menjadi lebih sabar dan fokus dalam pengisian data yang dibutuhkan. Dan dengan sukarela pemohon pada akhirnya menurunkan emosinya dengan sabar.

#### 12. Voice and Tone/ Paralinguistic

Dalam temuan nada bicara petugas yang terdengar sudah teratur dengan baik. Penekanan-penekanan pada kata-kata penting saat menjelaskan. Walaupun pemohon dalam keadaan nada tinggi karena ketidak sabarannya. Petugas bisa mengontrol intonasinya tetap stabil. Tanda bahwa emosional petugas juga tidak terpancing. Pada penjelasan tertentu petugas menjelaskan dengan naik turun nada pada kata-katanya. Membuat pemohon mendengarkan dengan nyaman dan jelas penekanan pada informasi tertentu yang dirasa penting. Dan terlihat petugas mampu menangani pemohon yaitu tuan Ricky yang tampak ingin cepat selesai karena sudah 2 hari bolak balik ke UPTSA. Sehingga pada akhirnya Tuan Ricky mulai mengerti dan menekan emosinya serta melanjutkan kelengkapan data tersebut.

#### SIMPULAN

Tuntutan dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan akan penguasaan *product knowledge* saja, Akan tetapi berkomunikasi secara baik dan benar juga merupakan bagian penting dalam pelayanan. Terutama komunikasi nonverbal. Fenomena yang terjadi dalam komunikasi nonverbal pada sebuah pelayanan khususnya yang terjadi di pemerintahan kota Surabaya sebagai lokasi penelitian selama ini kurang diperhatikan secara khusus. Terutama para pelaku pelayanan yang menginterpertasikan bahwa pelayanan itu yang penting bekerja secara cepat sesuai manfaat yang dibutuhkan atau kinerja yang dilakukan.

Dari hasil penelitian dengan judul “ Komunikasi Nonverbal Dalam *Service Excellence* di UPTSA “ ditemukan adanya kesenjangan antara teori komunikasi nonverbal dan realita dilapangan selama penelitian berlangsung. Dalam observasi lapangan yang terjadi secara umum terlihat baik dan cukup untuk *service excellence* dibandingkan dengan instansi yang berada disekitar UPTSA. Namun jika peneliti kaji lebih dalam masih ditemukan pelanggaran oleh petugas pelayanan. Sehingga kesenjangan teori dan kenyataan masih terlihat jelas seperti misalnya, rambut yang harus diikat rapi masih ada juga yang dikat alakadarnya, penggunaan uniform yang sudah diatur pun masih tidak ada kedisiplinan petugas dalam penggunaan dilapangan, Sepatu warna warni bukan hitam, dijumpai juga penggunaan sandal jepit dikantor yang sedang beraktifitas melayani. Budaya rapi di perkantoran masih kurang dilaksanakan oleh masing-masing petugas.

Itulah fenomena yang terjadi di pelayanan pemerintahan yang mungkin ini sudah dianggap wajar. Lagi-lagi yang dipentingkan hanyalah kinerja. Sehingga terlihat bahwa memang komunikasi nonverbal ini kurang begitu dimaksimalkan oleh para petugas pelayanan padahal aturan dan surat edaran sudah ada.



## SARAN

Secara akademis penelitian ini perlu ditingkatkan lagi kedepan. Perlu adanya perhatian dari kajian ilmu komunikasi yang mendalam terhadap komunikasi nonverbal yang pada kenyataan dilapangan tidak diperhatikan, dikesampingkan bahkan dianggap tidak penting, Komunikasi nonverbal dalam komunikasi interpersonal maupun komunikasi publik selama ini masih dianak tirikan. Karena ranah komunikasi nonverbal lebih digunakan oleh ilmu psikology dibanding ilmu komunikasi itu sendiri.

Secara praktis penelitian ini akan bermanfaat bagi UPTSA dan peneliti sendiri. Bagi UPTSA penelitian ini dapat menjadi pertimbangan kedepan sebagai acuan peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi agar UPTSA dapat menjadi *Public Relation* dan *icon* pelayanan bagi kota Surabaya. Bagi peneliti sendiri secara praktis akan bermanfaat untuk mengkaji lebih dalam mengenai komunikasi nonverbal.

Sebagai saran lebih lanjut peneliti ingin menyampaikan bahwa perlu adanya perhatian lebih fokus pada berikut ini :

1. Kostum Cak Ning Surabaya lebih dibudayakan lagi sesuai pakem yang ada, karena ini merupakan salah satu kebanggaan kota Surabaya. Akan lebih baik jika para petugas pria maupun wanita tanpa terkecuali mengenakan cak dan ning yang sebenarnya. Untuk itu bisa dimulai dari para *Leader* terlebih dahulu agar jajaran dibawahnya dapat mencontoh dan segan jika tidak mengenakan busana tradisional yang telah dijadikan salah satu seragam secara resmi. Peneliti yakin pasti lebih paham dari peneliti akan kepakeman busana cak ning tersebut. Akan tetapi tidak ada salahnya jika peneliti memberikan contoh pada gambar yang digunakan segelintir petugas saja agar secara keseluruhan melakukan hal yang sama seperti contoh petugas berikut :





**Gambar 16.** Model Busana Cak Suroboyo dan Ning Suroboyo

2. Dengan adanya uji coba dalam penelitian yaitu keseragaman gesture maka untuk gesture perlu diadakan kesepakatan bersama agar supaya komunikasi nonverbal dalam pelayanan di UPTSA Nampak berbeda dengan yang lain. Seperti misalnya pada pengucapan salam. Adapun saran tersebut ada dua tahap yaitu, tahap pertama pengucapan salam “ Selamat Pagi “ dengan gerakan tangan diangkat kesamping bahu kanan seperti pada contoh gambar dibawah yang kemudian diikuti dengan gerakan tahap kedua adalah dengan menarik tangan kanan tadi kesidada kiri sambil mengucapkan “ ada yang bisa saya bantu bapak / ibu ? “ dengan sedikit anggukan kepala.

Gerakan 1

Gerakan 2



**Gambar 17.** Gerakan Salam

Memang tidak mungkin hanya dengan penulisan saran ini mudah untuk dilakukan secara langsung, untuk itu akan lebih baik jika semua yang terkait dengan pelayanan terlebih dahulu diberikan pelatihan secara khusus sebagai tahap pertama yang kemudian diikuti oleh petugas secara keseluruhan.

Dengan tujuan meningkatkan pelayanan prima yang sudah dilakukan sehingga makin sempurna dan tujuan akhir dari semuanya adalah benar-benar “ Pelayanan Prima “ atau *service excellence*. Keseragaman gesture diatas perlu memang sangat perlu untuk

dilatihkan secara langsung dan praktek melalui *role play* dalam workshop . Sehingga akan lebih efektif untuk peningkatan *service personality* kepada seluruh *front liner* yang terkait dengan pelayanan di UPTSA.

3. Untuk meningkatkan kedisiplinan para petugas pelayanan perlu adanya *Reward* dan *Punishment*. Ini agaknya perlu dilakukan dan diterapkan tidak hanya pada petugas pelayanan saja akan tetapi harus didahului oleh para leader sebagai mentor para petugas pelayanan dibawah supervisinya. Hal ini berdasarkan pengamatan peneliti sebagai bahan referensi dilembaga lain atau instansi lain telah dilakukan oleh instansi tersebut untuk meningkatkan kedisiplinan para pelaku layanan. Terutama yang bergerak dalam bidang jasa.

Akhir kata semoga hasil penelitian ini mampu memberikan sebuah inspirasi dalam bidang komunikasi nonverbal dimana dari hasil penelitian seorang pakar yaitu Mehrabian menuliskan bahwa komunikasi nonverbal mempunyai peran 93 % dalam berkomunikasi. Sehingga peneliti perlu memberikan saran adanya perbaikan-perbaikan yang terkait dengan komunikasi nonverbal terutama dalam pelayanan. Sehingga pelayanan prima mampu tercipta dan lebih besarnya UPTSA mampu menjadi PR ( *Public Relation* ) / *Icon* bagi pemerintah kota Surabaya . serta mampu memberikan manfaat di segala lini pemerintahan, khususnya pemerintahan kota Surabaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Albert Mehrabian, 1972, *Nonverbal Communication*.
- Brent D. Ruben, Lea P. Stewart, 2014, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- David Matsumoto, Mark G. Frank, Hyi Sung Hwang, 2013, *Nonverbal Communication (Science and Applications)*, Sage Los Angeles
- Deddy Mulyana, 2015, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Deddy Mulyana, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Deddy Mulyana, 2005, *Komunikasi Efektif*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Judith A. Hall, Mark L. Knapp (eds. ), , 2013, *Nonverbal Communication*, handbook of communication science, Walter de Gruyter GmbH, Berlin/Boston.
- Jalaludin Rakhmat, 2007, *Psikologi Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya
- Mark L. Knap , Gerald R. Miller, 1994, *Handbook of Interpersonal Communication*, SAGE Publications, International Educational and Professional Publisher Thousand Oaks London New Delhi.
- Rachmat Kriyantono, 2014, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta, Kencana Prenadamedia Group.
- Soejitno Irmin dan Abdul Rochim, 2005, *Tata Krama ditempat kerja*, Seyma Media
- Turner, Lynn, West, Richard, 2008 , *Pengantar Teori Komunikasi 1*, Analisa dan aplikasi, Salemba Humanika.

Turner, Lynn, West, Richard, 2008, *Pengantar Teori Komunikasi 2, Analisa dan aplikasi*, Salemba Humanika.

JURNAL LISKI