

**PRAKTIK KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MASYARAKAT MULTIBAHASA: STUDI ETNOGRAFI
KOMUNIKASI DI DESA JATIMULYO KABUPATEN
JEMBER**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Komunikasi**



ELI SULIHTYANINGRUM

2221013019

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
SEPTEMBER 2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan
dengan benar.**

Nama : Eli Sulihtyaningrum

NIM : 2221013019

Tanda : 

Tangan

Tannggal : 15 September, 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Eli Sulihtyaningrum
NIM : 2221013019
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Praktik Komunikasi Pelayanan Publik dalam Masyarakat
Multibahasa: Studi Etnografi Komunikasi di Desa Jatimulyo
Kabupaten Jember

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si. ()

Penguji : Eli Jamilah Miharja, S.S, M.Si., Ph.D ()

Penguji : Dr.rer.pol. Aditya Batara Gunawan, S.Sos, M.Litt ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15, September 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sosial Program Studi Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini;
- 2) Bapak Buhari dan Bapak oleh Imam Rofii selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum serta seluruh Aparatur dan Masyarakat Desa Jatimulyo yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 15 September 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eli Sulihtyaningrum

NIM : 222103019

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Jenis Tesis : Etnografi Komunikasi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Praktik Komunikasi Pelayanan Publik dalam Masyarakat Multibahasa: Studi Etnografi Komunikasi di Desa Jatimulyo Kabupaten Jember

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 September 2026

Yang menyatakan



(Eli Sulihtyaningrum)

**PRAKTIK KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MASYARAKAT MULTIBAHASA: STUDI ETNOGRAFI KOMUNIKASI
DI DESA JATIMULYO KABUPATEN JEMBER**

ELI SULIHTYANINGRUM

ABSTRAK

Pelayanan publik pada masyarakat multibahasa memerlukan strategi komunikasi yang mampu mengakomodasi keberagaman bahasa dan budaya masyarakat. Desa Jatimulyo, Kabupaten Jember, merupakan desa multikultural yang masyarakatnya menggunakan Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa dialek Jember, Bahasa Madura, dan Bahasa Megelen dalam kehidupan sehari-hari. Keberagaman tersebut memengaruhi praktik komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis praktik komunikasi pelayanan publik dalam masyarakat multibahasa di Desa Jatimulyo menggunakan pendekatan Etnografi Komunikasi Dell Hymes melalui komponen SPEAKING. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi komunikasi. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap aparatur desa serta masyarakat pengguna layanan administrasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian diinterpretasikan menggunakan model SPEAKING Dell Hymes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi pelayanan publik berlangsung secara adaptif melalui penyesuaian bahasa berdasarkan karakteristik masyarakat yang dilayani. Aparatur desa menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa administrasi, kemudian melakukan alih kode, campur kode, dan penyesuaian bahasa ke Bahasa Jawa maupun Bahasa Madura sesuai kebutuhan komunikasi. Efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan bahasa resmi, tetapi juga oleh kemampuan aparatur membangun pemahaman bersama melalui klarifikasi, pengulangan informasi, dan penyederhanaan istilah administrasi. Hambatan komunikasi lebih banyak disebabkan oleh rendahnya literasi administrasi masyarakat dibandingkan perbedaan bahasa. Kebaruan penelitian ini adalah ditemukannya Model Komunikasi Pelayanan Publik Adaptif pada Masyarakat Multibahasa, yang menggambarkan tahapan identifikasi karakteristik masyarakat, adaptasi bahasa, edukasi administratif, negosiasi makna, hingga tercapainya *shared understanding* sebagai dasar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan inklusif. Model ini memperkaya kajian etnografi komunikasi dalam konteks pelayanan publik pada masyarakat multibahasa.

Kata Kunci : komunikasi pelayanan publik, masyarakat multibahasa, etnografi komunikasi, SPEAKING Dell Hymes, adaptasi bahasa.

**PUBLIC SERVICE COMMUNICATION PRACTICES IN A
MULTILINGUAL COMMUNITY (AN ETHNOGRAPHY OF
COMMUNICATION STUDY IN JATIMULYO VILLAGE, JEMBER
REGENCY)**

ELI SULIHTYANINGRUM

ABSTRACT

Public service delivery in multilingual communities requires communication strategies that accommodate linguistic and cultural diversity. Jatimulyo Village, Jember Regency, is a multicultural community where Indonesian, Javanese (Jember dialect), Madurese, and Megelen are used in everyday interactions. This linguistic diversity influences communication practices between village officials and community members during administrative service delivery. This study aims to analyze public service communication practices in a multilingual community using Dell Hymes' Ethnography of Communication through the SPEAKING framework. This research employed a qualitative method with an ethnography of communication approach. Data were collected through participant observation, in-depth Wawancara, and documentation involving village officials and community members receiving administrative services. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing, followed by interpretation using Dell Hymes' SPEAKING model. The findings reveal that public service communication is conducted through adaptive communication strategies by adjusting language choices to the linguistic characteristics of service users. Indonesian functions as the official administrative language, while code-switching, code-mixing, and language adaptation into Javanese and Madurese are employed to improve mutual understanding. The effectiveness of public service communication is determined not only by the use of the official language but also by officials' communicative competence in providing clarification, repeating information, and simplifying administrative terminology. Communication barriers are primarily caused by limited public administrative literacy rather than linguistic differences. The principal contribution of this study is the development of an Adaptive Public Service Communication Model for Multilingual Communities, consisting of five interconnected stages: identifying community characteristics, language adaptation, administrative education, meaning negotiation, and achieving *shared understanding*. This model contributes theoretically to the development of the ethnography of communication and provides a practical framework for improving inclusive public service communication in multilingual communities.

Keywords: public service communication, multilingual community, ethnography of communication, Dell Hymes' SPEAKING, language adaptation.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.4.1 <i>Manfaat Teoritis</i>	8
1.4.2 <i>Manfaat Praktis</i>	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 DEFINISI KONSEP.....	10
2.1.1 <i>Komunikasi Lintas Budaya</i>	10
2.1.2 <i>SPEAKING Dell Hymes</i>	11
2.1.3 <i>Pelayanan Publik</i>	13
2.2 PENELITIAN SEBELUMNYA DAN PERNYATAAN KEBARUAN.....	15
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN.....	22
3.1 DESAIN DAN PENDEKATAN PENELITIAN.....	22
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	23
3.2.1 <i>Lokasi Penelitian</i>	23

3.2.1 Waktu Penelitian.....	23
3.3 OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN.....	24
3.3.1 Objek Penelitian.....	24
3.3.2 Subjek Penelitian.....	24
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
3.4.1 Observasi Partisipatif.....	25
3.4.2 Wawancara Mendalam.....	26
3.4.3 Dokumentasi.....	26
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	27
3.5.1 Reduksi Data.....	28
3.5.2 Penyajian Data.....	28
3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	29
3.6 TRIANGULASI DATA.....	30
BAB IV.....	31
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 GAMBARAN KONTEKS PENELITIAN.....	31
4.1.1 Profil Desa Jatimulyo.....	31
4.1.2 Gambaran Pelayanan Publik Desa.....	34
4.1.3 Karakteristik Informan.....	36
4.2 PENYAJIAN DATA.....	37
4.2.1 Praktik Komunikasi Pelayanan Publik dalam Masyarakat Multibahasa.....	37
4.3 PEMBAHASAN DAN DISKUSI.....	75
4.4 TEMUAN PENELITIAN.....	79
4.4.1 Adaptasi Bahasa sebagai Strategi Utama Pelayanan Publik.....	79
4.4.2 Kemampuan Komunikasi Aparatur dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Publik.....	79
4.4.3 Pengulangan Informasi sebagai Strategi Negosiasi Makna.....	80
4.4.4 Hambatan Komunikasi Lebih Banyak Berasal dari Literasi Administrasi daripada Perbedaan Bahasa.....	80
4.4.5 Model Komunikasi Pelayanan Publik Adaptif dalam Masyarakat Multibahasa.....	81
BAB V.....	85
SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 SIMPULAN.....	85
5.2 KENDALA DAN KETERBATASAN.....	87

5.3 SARAN DAN IMPLIKASI.....	87
5.3.1 Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	87
5.3.2 Saran untuk Lembaga.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	24
Tabel 5.1 Aspek SPEAKING yang Muncul	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Alur Model Analisis Interaktif Data Kualitatif	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Jatimulyo	34
Gambar 4.2 Model Komunikasi Pelayanan Publik Adaptif dalam Masyarakat Multibahasa	81

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Informan Penelitian	93
Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Informan	96
Lampiran 3. Transkrip Data Komunikasi Pelayanan Publik	107
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian	127
Lampiran 5. Surat Pengantar Penelitian	129