

PENYIMPANGAN PRINSIP KESANTUNAN BERBAHASA DI RUANG PUBLIK: LAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG

Rati Riana¹ dan Rini Sugiarti²

¹ Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Semarang

² Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Semarang

¹ ratiriana61@yahoo.co.id, ² riendoe@usm.ac.id

Abstrak

Penggunaan bahasa Indonesia yang santun dalam bermasyarakat dapat menunjukkan tingkat kemartabatannya dalam budaya berkomunikasi dengan orang lain. Akan tetapi, penggunaan bahasa dalam layanan publik, sering tidak menggunakan bahasa Indonesia yang santun. Dengan kata lain, banyak terjadi penyimpangan prinsip kesantunan bahasa, terutama di dalam komunikasi lisan dalam bermasyarakat. Oleh karena itu, perlu dibenahi agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat jelas dan tidak ada penyimpangan kesantunan berbahasa. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yaitu penelitian yang mengamati dan mempelajari bahasa yang digunakan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dalam layanan kepada publik. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif dengan memaparkan tuturan kesantunan berbahasa dan prinsip penyimpangan bahasa yang digunakannya. Wujud data dalam penelitian ini adalah tuturan pegawai dan masyarakat yang menyimpang dari prinsip kesantunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan penggunaan bahasa yang menyimpang dari prinsip kesantunan. Penyimpangan tersebut disebabkan oleh kurang puas terhadap layanan, penggunaan "rama inggil", kesalahan penulisan ejaan. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan penggunaan bahasa dalam layanan publik. Pelayanan yang cepat dan mudah diharapkan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, penguasaan berbahasa dalam layanan publik juga perlu ditingkatkan, sehingga informasi yang disampaikan jelas dimaknai oleh pengguna jasa layanan publik.

Kata Kunci : kesantunan berbahasa, ruang publik

1. PENDAHULUAN

Dalam berkomunikasi, ada dua pihak yang terlibat, yaitu pengirim pesan dan penerima pesan. Hubungan antara satu orang dengan orang lain mempunyai tujuan tertentu sehingga suatu komunikasi yang terjalin diharapkan mampu tercapai dengan baik. Ketercapaian suatu komunikasi dengan baik, tidak terlepas dari suatu aspek kesantunan berbahasa yang tercermin melalui penggunaan bahasa yang baik, sopan, dan beradab. Penggunaan bahasa merefleksikan pribadi seseorang dalam berpikir dan berbicara. Menurut Yule bahwa pada prinsipnya manusia dapat merefleksikan bahasa dan penggunaannya untuk berpikir dan berbicara yang menjadikannya salah satu ciri pembeda bahasa manusia. "Humans are clearly able to reflect on language and its uses (e.g. "I wish he wouldn't use so many technical terms"). This is reflexivity. The property of reflexivity (or "reflexiveness") accounts for the fact that we can use language to think and talk about language itself, making it one of the distinguishing features of human language" [1].

Tujuan berkomunikasi kepada lawan bicara adalah untuk menyampaikan pesan dan menjalin hubungan sosial. Menurut Anam [2] bahwa untuk menjalin hubungan sosial ini dapat dilakukan dengan menggunakan strategi tertentu, baik dengan menggunakan ungkapan kesopanan, ungkapan implisit maupun basa-basi. Strategi tersebut dilakukan agar proses komunikasi berjalan baik, sehingga pesan dapat dipahami tanpa merusak hubungan sosial di antara keduanya. Di samping itu, ada faktor lain yang sangat penting, yaitu kesopanan. Faktor kesopanan terkait dengan aspek sosiokultural pemakai bahasa. Dengan demikian, setelah proses komunikasi selesai, ada kesan yang mendalam antara pembicara dan lawan bicara, misalnya kesan ramah, simpatik, sopan, dan santun. Penggunaan bahasa yang santun, sopan, sistematis, teratur, jelas, dan lugas mencerminkan pribadi penuturnya berbudi.

Bahasa Indonesia merupakan bentuk komunikasi yang terwujud dalam kebudayaan kelompok masyarakat Indonesia. Pembangunan peradaban komunikasi bangsa Indonesia dapat diwujudkan melalui pemberdayaan bahasa Indonesia. Dalam hal ini, bahasa merupakan hal yang perlu dibina secara kontinu dan konsisten. Lingkungan masyarakat merupakan salah satu tempat berinteraksi sosial dengan bebas, tetapi juga harus mempertimbangkan kesopansantunan dalam berinteraksi, terutama penggunaan bahasa lisan agar tidak ada kesalahpahaman. Ketika berkomunikasi, baik lisan maupun tulis, kita tunduk pada norma-norma budaya dalam masyarakat. Kita harus memperhatikan kesopansantunan berbahasa agar tidak ada hal yang menyinggung perasaan lawan bicara. Menurut Muslich [3] bahwa kesantunan, kesopansantunan, atau etiket adalah tatacara, adat, atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan

dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat, sehingga kesantunan sekaligus menjadi prasyarat yang disepakati oleh perilaku sosial. Oleh karena itu, kesantunan ini biasa disebut “tatakrama”.

Alfiati [4] juga menjelaskan bahwa kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Hal ini juga dipertegas oleh Sumarsono [5] bahwa kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek kebahasaan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya karena di dalam komunikasi, tidak hanya dituntut menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap berkomitmen untuk menjaga keharmonisan hubungan.

Menurut Leech [6] bahwa kesantunan berbahasa dapat dilakukan dengan cara pelaku tutur mematuhi prinsip sopan santun berbahasa yang berlaku di masyarakat pemakai bahasa itu. Senada dengan Leech, Rahardi [7] juga mengatakan bahwa pada kegiatan bertutur yang sesungguhnya, orang selalu memertimbangkan apakah tuturan yang digunakan itu tergolong sebagai tuturan santun ataukah tuturan tidak santun. Untuk itu, penggunaan kalimat yang santun dapat dilakukan dengan pemilihan diksi yang tepat dan bervariasi. Selanjutnya Rahardi [7] menjelaskan bahwa penggunaan penanda kesantunan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut: *tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudilah kiranya*.

Penggunaan bahasa Indonesia yang santun dalam bermasyarakat dapat menunjukkan tingkat kemartabatannya dalam budaya berkomunikasi dengan orang lain. Akan tetapi, dalam kehidupan bermasyarakat, khususnya bahasa yang dipergunakan dalam layanan publik, sering tidak menggunakan bahasa Indonesia yang santun. Dengan kata lain, banyak terjadi penyimpangan prinsip kesantunan bahasa, terutama di dalam komunikasi lisan dalam bermasyarakat, khususnya dalam layanan publik. Hal ini dipengaruhi oleh beragamnya latar belakang, status sosial, dan asal daerah masyarakat sedikit banyak memengaruhi gaya dan tingkat kesantunan berbicara masing-masing individu. Namun, pada hakikatnya masyarakat mempunyai parameter pokok dalam berkomunikasi dan berinteraksi di masyarakat. Para pelayan masyarakat harus berpegang pada nilai-nilai moral dan tata kesantunan dalam berkomunikasi di masyarakat.

Penelitian Hendrastuti [8] tentang variasi penggunaan bahasa pada ruang publik di Kota Surakarta menunjukkan bahwa (1) bahasa yang digunakan pada ruang publik di Kota Surakarta terdiri atas 10 jenis, yaitu (i) bahasa Indonesia, (ii) bahasa Jawa, (iii) bahasa Inggris, (iv) bahasa asing lainnya, (v) campuran bahasa Indonesia dan Jawa, (vi) Indonesia dan Inggris, (vii) Indonesia dan bahasa asing lain, (viii) Indonesia, Jawa, dan Inggris, (ix) Jawa dan Inggris, dan (x) Indonesia, Inggris, dan bahasa asing lain. Artinya, terjadi penyimpangan penggunaan bahasa dalam ruang publik di Kota Surakarta. Masyarakat belum maksimal menggunakan menggunakan bahasa Indonesia dalam layanan publik. Penggunaan bahasa dalam yang dipakai dalam ruang publik bervariasi.

Penelitian ini meneliti penggunaan bahasa pada layanan publik, khususnya di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, apakah terjadi penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi. Rumusan permasalahannya adalah “Bagaimanakah nilai kesantunan penggunaan bahasa dan apakah ada penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang?” Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsi dan menganalisis kesantunan berbahasa dan penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa yang dipakai pada layanan publik Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yaitu penelitian yang mengamati dan mempelajari bahasa yang digunakan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dalam layanan kepada publik. Metode yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif dengan memaparkan tuturan kesantunan berbahasa dan prinsip penyimpangan bahasa yang digunakannya. Wujud data dalam penelitian ini adalah tuturan pegawai dan masyarakat yang menyimpang dari prinsip kesantunan. Penyimpangan tuturan yang diteliti berupa penyimpangan kesantunan berbahasa yang dipakai pada saat melayani masyarakat. Selain itu, diteliti juga penggunaan ragam bahasa tulis pada *leaflet/brosur* dan bahasa dalam surat-menyurat. Sementara itu, sumber data penelitian ini adalah para pegawai Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang yang bertugas di bagian layanan masyarakat dan masyarakat pengguna layanan publik.

Dalam pengumpulan data dipergunakan metode observasi, teknik catat, pengisian kuesioner, dan wawancara. Pengumpulan dengan teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengisian kuesioner dan wawancara digunakan untuk triangulasi data. Teknik catat dilakukan terhadap tuturan yang dipergunakan oleh pegawai layanan publik dan masyarakat pengguna layanan tersebut di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitatif terhadap tuturan pegawai dan masyarakat pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Tuturan yang dianalisis mencakupi bentuk kesantunan berbahasa dan penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa para pegawai dalam melayani publik juga bahasa yang

dipergunakan oleh masyarakat dalam komunikasi pada saat proses pelayanan. Selain tuturan, analisis juga dilakukan terhadap hasil wawancara dengan para pegawai dan masyarakat pengguna jasa layanan publik terhadap bentuk kesantunan dan penyimpangan prinsip kesantunan dalam melayani masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mencakupi survei pendahuluan, pengambilan data, kuesioner, dan dilengkapi dengan wawancara petugas layanan publik di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dan masyarakat pengguna jasa di kecamatan tersebut serta *leaflet/brosur* dan pengumuman tertulis. Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang adalah ASN 93 orang dan non-ASN 46 orang. Dari jumlah tersebut, yang jadi objek penelitian adalah 35 orang pegawai dan 13 orang masyarakat pengguna jasa. Selain itu, dilakukan wawancara dengan 4 orang pegawai (camat, Kasi pemerintahan dan Kepala Kepegawaian) serta 7 orang pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan pada bulan November dan Desember 2019.

Hasil penelitian ini diperoleh dari analisis atas tuturan pegawai Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang kepada masyarakat dan masyarakat pengguna yang menyimpang dari prinsip kesantunan. Penyimpangan tuturan yang diteliti berupa penyimpangan kesantunan berbahasa yang dipakai pada saat melayani masyarakat. Selain itu, untuk validitas data dilakukan analisis hasil kuesioner dan hasil wawancara terhadap petugas layanan publik dan pengguna jasa layanan publik di kecamatan tersebut.

Penggunaan Bahasa dalam Layanan Publik

a. Penggunaan Bahasa dan Nilai Kesantunan yang Dipakai pada Layanan Publik di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang

Untuk mengetahui penggunaan bahasa dan nilai kesantunan yang dipakai pada layanan publik di kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, peneliti memberi pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 13 berkaitan dengan pemahaman, penguasaan, dan kesopansantunan dalam berkomunikasi dalam layanan publik, baik lisan maupun tulis. Kuesiner dibagikan kepada pegawai Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dan masyarakat pengguna layanan di kecamatan tersebut. Tabel 1 adalah rekapitulasi dan persentase hasil kuesioner pengguna layanan publik.

Tabel 1 Rekapitulasi dan Persentase Hasil Kuesioner Pengguna Layanan Publik (n = 13)

No	Pertanyaan	Rekapitulasi ¹⁾ dan Persentase Jawaban (%) ²⁾			
		1	2	3	4
1.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan berbahasa petugas layanan publik dalam melayani masyarakat?	430,77	538,46	430,77	00,00
2.	Menurut Bapak/Ibu, apakah bahasa yang dipergunakan oleh petugas layanan publik untuk melayani masyarakat mudah dipahami?	646,15	323,07	430,77	00,00
3.	Menurut Bapak/Ibu, apakah pada saat melayani masyarakat, petugas layanan publik sering menggunakan bahasa yang bervariasi (bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa daerah)?	00,00	430,77	430,77	538,46
4.	Menurut Bapak/Ibu, pada saat melayani masyarakat, petugas layanan publik sering menggunakan bahasa yang bervariasi (bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa Inggris)?	00,00	323,07	323,07	753,84
5.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat sering menggunakan penanda kesantunan berbahasa (<i>tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudilah kiranya</i>)?	538,46	215,38	323,07	323,07
6.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kesopanan berbahasa petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	753,84	646,15	00,00	00,00
7.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kesantunan berbahasa petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	861,54	538,46	00,00	00,00
8.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah keramahan petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	430,77	753,84	215,38	00,00
9.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik sering menggunakan kata <i>Engkau, Saudara, Bapak/Ibu</i> pada saat melayani masyarakat?	323,07	753,84	215,38	17,69
10.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas pelayanan publik sering menggunakan bahasa gaul pada saat melayani masyarakat?	00,00	00,00	538,46	861,54
11.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik sering menggunakan kata ganti <i>kita</i> pada saat melayani masyarakat?	215,38	00,00	538,46	646,15

12.	Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang disampaikan oleh petugas layanan publik bisa dipahami oleh masyarakat dengan baik?	753,84	646,15	00,00	00,00
13.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik bisa melayani masyarakat dengan baik?	861,54	215,38	323,07	00,00

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan publik sebagaimana disajikan pada tabel 1, ditemukan bahwa kemampuan berbahasa pegawai layanan publik dalam melayani masyarakat mencapai 38,46%. Fenomena lain adalah responden yang memilih sangat mampu dan kurang mampu dalam menguasai bahasa pada waktu pegawai melayani masyarakat sama persentasenya, yaitu 30,77%. Artinya, masyarakat ada yang menilai pegawai layanan publik kurang mampu menggunakan bahasa, sehingga informasi yang disampaikan kurang dipahami oleh masyarakat. Selain kemampuan berbahasa, kemampuan pegawai dalam memberikan pemahaman terhadap masalah dengan bahasa yang mudah dipahami kepada masyarakat juga sangat diperlukan. Berdasarkan analisis hasil kuesioner, pegawai yang mampu memberikan pemahaman dengan sangat baik sebesar 46,15%.

Penggunaan bahasa sebagai penanda kesantunan, yaitu *tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudilah kiranya* sebesar sangat sering 38,46%. Artinya, pegawai layanan publik sangat sering menggunakan kata-kata tersebut sebagai penanda kesopanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat pada saat melakukan layanan kepada masyarakat. Penggunaan penanda kesopanan yang lain oleh pegawai layanan publik, yaitu *Engkau, Saudara, Bapak/Ibu* juga sering dilakukan, juga persentasenya tinggi. Kesopanan berbahasa yang dipakai oleh pegawai layanan publik pada saat melayani masyarakat sebesar 53,84% sangat sopan dan 46,15% sopan, artinya kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat sangat diperhatikan dalam kondisi apapun. Hal ini terjadi juga pada kesantunan berbahasa pegawai layanan publik pada saat melayani masyarakat 61,54% sangat santun dan santun sebesar 38,46%. Demikian pula, keramahan pegawai layanan publik dalam melayani masyarakat, baik di layanan umum maupun layanan kependudukan sebesar 53,84%.

Dalam melayani publik, penggunaan bahasa gaul juga kadang-kadang dilakukan oleh pegawai layanan publik pada saat pelayanan, yaitu sebesar 38,46%. Hal ini dimungkinkan karena sudah saling mengenal atau karena keakraban antarsesama sehingga tidak perlu menggunakan bahasa yang resmi. Sementara itu, yang tidak menggunakan bahasa gaul sebesar 61,54%. Artinya, sebagian besar pegawai layanan publik sudah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturannya. Penggunaan kata ganti *kita* juga sangat sering digunakan oleh petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat, yaitu sebesar 15,38%. Fenomena penggunaan kata ganti *kita* untuk menggantikan kata ganti *kami* masih sering terjadi di masyarakat, termasuk para pegawai layanan publik di Kecamatan Pedurungan. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dalam menggunakan kata ganti tersebut. Kata ganti *kami* dipergunakan bahwa apabila yang diajak berbicara tidak turut serta, sedangkan kata ganti *kita*, yang diajak berbicara ikut dalam pembicaraan tersebut.

Berdasarkan olah data pada informasi yang disampaikan oleh pegawai yang bertugas di layanan publik bisa dipahami oleh masyarakat dengan baik diperoleh data sebesar 53,84% (yang memahami) dan yang sangat memahami sebesar 46,15%. Artinya, petugas layanan publik memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat bisa dipahami dengan baik. Selain ini, berdasarkan hasil kuesioner, layanan terhadap masyarakat dengan baik sangat baik sebesar 61,54%. Selain kuesioner yang untuk pengguna jasa layanan publik, kuesioner ditujukan pula untuk pegawai layanan publik. Tabel 2 berikut merupakan rekapitulasi hasil kuesioner pegawai layanan publik.

Tabel 2 Rekapitulasi dan Presentase Hasil Kuesioner Pegawai Layanan Publik

No	Pertanyaan	Rekapitulasi ¹⁾ dan Persentase Jawaban (%) ²⁾			
		1	2	3	4
1.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan berbahasa petugas layanan publik dalam melayani masyarakat?	822,85	2777,14	00,00	00,00
2.	Menurut Bapak/Ibu, apakah bahasa yang dipergunakan oleh petugas layanan publik untuk melayani masyarakat mudah dipahami?	1131,33	2468,57	00,00	00,00
3.	Menurut Bapak/Ibu, apakah pada saat melayani masyarakat, petugas layanan publik sering menggunakan bahasa yang bervariasi (bahasa Indonesia dan bahasa daerah)?	25,71	2365,71	25,71	822,85
4.	Menurut Bapak/Ibu, pada saat melayani masyarakat, petugas layanan publik sering menggunakan bahasa yang bervariasi (bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa Inggris)?	1 2,857	4 11,000	5 14,286	25 68,587
5.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik pada saat	1131,43	1748,57	720,00	00,00

	melayani masyarakat sering menggunakan penanda kesantunan berbahasa (<i>tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudilah kiranya?</i>)				
6.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kesopanan berbahasa petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	1440,00	2160,00	00,00	00,00
7.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kesantunan berbahasa petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	1234,28	2365,71	00,00	00,00
8.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah keramahan petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat?	1234,28	2365,71	00,00	00,00
9.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik sering menggunakan kata <i>Engkau, Saudara, Bapak/Ibu</i> pada saat melayani masyarakat?	411,43	2571,43	411,43	25,71
10.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas pelayanan publik sering menggunakan bahasa gaul pada saat melayani masyarakat?	00,00	38,57	925,71	2365,71
11.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik sering menggunakan kata ganti <i>kita</i> pada saat melayani masyarakat?	12,85	1440,00	1440,00	617,14
12.	Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang disampaikan oleh petugas layanan publik bisa dipahami oleh masyarakat dengan baik?	1337,14	2262,85	00,00	00,00
13.	Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas layanan publik bisa melayani masyarakat dengan baik?	1440,00	2160,00	00,00	00,00

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh pegawai layanan publik sebagaimana disajikan pada tabel 2, ditemukan bahwa kemampuan berbahasa petugas layanan publik dalam melayani masyarakat mencapai 77,14% dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan bahasa yang dipakai oleh pegawai layanan publik sebesar 68,57%. Penggunaan bahasa yang dipakai oleh pegawai layanan publik juga bervariasi, yaitu petugas layanan publik sering menggunakan bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa daerah sebesar 65,71%. Bahasa daerah yang dipakai adalah bahasa Jawa. Sementara itu, penggunaan bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa Inggris hanya kadang-kadang digunakan, yaitu untuk menjelaskan hal-hal teknis atau pengumuman/leaflet. Temuan ini sesuai dengan pendapat Anam [2] bahwa untuk menjalin hubungan sosial ini dapat dilakukan dengan menggunakan strategi tertentu, baik dengan menggunakan ungkapan kesopanan, ungkapan implisit maupun basa-basi. Strategi tersebut dilakukan oleh pembicara dan lawan bicara agar proses komunikasi berjalan baik, sehingga pesan dapat dipahami tanpa merusak hubungan sosial di antara keduanya.

Penggunaan bahasa sebagai penanda kesantunan, yaitu *tolong, mohon, silakan, mari, ayo, biar, coba, harap, hendaknya, hendaklah, sudilah kiranya* tidak lebih dari separuh. Kesopanan berbahasa yang dipakai oleh petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat sebesar 40% sangat sopan dan 60% sopan, artinya kesopanan dalam berinteraksi dengan masyarakat sangat diperhatikan dalam kondisi apapun. Hal ini terjadi juga pada kesantunan berbahasa pegawai layanan publik pada saat melayani masyarakat 65,71% dan sangat santun sebesar 34,28%. Demikian pula, keramahan pegawai layanan publik dalam melayani masyarakat, baik di layanan umum maupun layanan kependudukan sebesar 65,71% yang ramah dan 34,28% sangat ramah.

Penggunaan penanda kesopanan yang lain oleh pegawai layanan publik, yaitu *Engkau, Saudara, Bapak/Ibu* juga sering dilakukan, yaitu sebesar 71,43%. Temuan ini sesuai dengan pendapat Leech [3] bahwa kesantunan berbahasa pada hakikatnya harus memerhatikan empat prinsip. Salah satu di antaranya adalah penggunaan pilihan kata honorifik, yaitu ungkapan hormat untuk berbicara dan menyapa orang lain. Penggunaan kata-kata honorifik ini tidak hanya berlaku bagi bahasa yang mengenal tingkatan (*undha-usuk*), yaitu bahasa Jawa, tetapi berlaku juga pada bahasa-bahasa yang tidak mengenal tingkatan. Hanya saja, bagi bahasa yang mengenal tingkatan, penentuan kata-kata honorifik sudah ditetapkan secara baku dan sistematis untuk pemakaian setiap tingkatan. Walaupun bahasa Indonesia tidak mengenal tingkatan berbahasa, sebutan kata diri *Engkau, Anda, Saudara, Bapak/Ibu* mempunyai efek kesantunan yang berbeda ketika kita pakai untuk menyapa orang.

Dalam melayani publik, penggunaan bahasa gaul juga kadang-kadang dilakukan oleh pegawai layanan publik pada saat pelayanan. Hal ini dimungkinkan karena sudah saling mengenal atau karena keakraban antarsesama sehingga tidak perlu menggunakan bahasa yang resmi. Sementara itu, yang tidak menggunakan bahasa gaul sebesar 65,71%. Artinya, para pegawai sebagian besar melaksanakan amanat undang-undang berbahasa dalam layanan publik.

Penggunaan kata ganti *kita* juga sering digunakan oleh petugas layanan publik pada saat melayani masyarakat sebesar 40% dan kadang-kadang juga 40%. Fenomena penggunaan kata ganti *kita* untuk menggantikan kata ganti *kami* sering terjadi di masyarakat, termasuk para pegawai layanan publik di Kecamatan Pedurungan. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat dalam menggunakan kata ganti tersebut. Kata

ganti *kami* dipergunakan bahwa apabila yang diajak berbicara tidak turut serta, sedangkan kata ganti *kita*, yang diajak berbicara ikut dalam pembicaraan.

Berdasarkan data pada informasi yang disampaikan oleh petugas layanan publik bisa dipahami oleh masyarakat dengan baik diperoleh data sebesar 37,14% yang dan yang memahami sebesar 62,85%. Sementara itu, kepuasan masyarakat dengan layanan sangat baik sebesar 40% dan yang bisa melayani dengan baik 60%. Artinya, pelayanan pegawai terhadap masyarakat memuaskan.

Dari hasil analisis antara pegawai dan pengguna layanan publik, ditemukan jawaban yang dengan presentase hampir sama, yaitu bahwa dalam layanan publik, pegawai layanan publik *ramah* dalam melayani masyarakat. Jawaban yang hampir juga terjadi ada pernyataan bahwa pegawai layanan publik *tidak sering* menggunakan bahasa gaul karena aturan bahasa dalam layanan publik adalah menggunakan bahasa nasional, walaupun kadang terjadi interferensi dengan bahasa Jawa dengan tujuan untuk mencapai pemahaman informasi yang dibutuhkan. Jawaban yang agak berbeda justru pada pernyataan bahwa *pegawai layanan publik dapat melayani masyarakat dengan baik*, yaitu pengguna merasakan kepuasan layanan, yaitu pegawai melayani dengan sangat baik mencapai 61,54%. Dengan demikian, masyarakat terbantu dengan layanan publik di Kecamatan Pedurungan untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan.

b. Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa yang Dipakai dalam Layanan Publik di Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan pengguna jasa/masyarakat ditemukan bahwa penggunaan bahasa campuran, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa (*krama inggil*) lebih dominan dipergunakan oleh para pegawai maupun pengguna jasa layanan publik. Penggunaan bahasa yang bercampur antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa atau dengan istilah lain terjadi interferensi bahasa dilakukan biasanya karena sudah akrab, untuk menghormati, dan untuk kemudahan pemahaman informasi karena sebagian besar penduduknya orang Jawa.

Penggunaan dwibahasa di ruang publik ini terjadi karena masyarakat Indonesia yang heterogen terdiri atas beberapa suku dan sebagian besar bersuku Jawa, walaupun sebenarnya sudah disepakati bahwa bahasa yang digunakan dalam layanan publik adalah bahasa nasional, yaitu bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa nasional ini berimplikasi pada terjadinya fenomena kedwibahasaan. Pada kenyataannya, bahasa daerah masih mendapat porsi tertinggi dalam penggunaan bahasa di ruang publik. Artinya, rasa cinta terhadap bahasa Indonesia terkalahkan oleh bahasa daerah. Padahal, penggunaan bahasa, terutama pada ruang publik, sudah diatur negara, sehingga penggunaan bahasa pada ruang publik di seluruh wilayah Indonesia harus mengikuti aturan tersebut. Sapaan *Dik* atau *Mas* juga sering dilakukan dalam berkomunikasi dalam layanan publik. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kesopansantunan, menahan emosi, juga menerapkan filosofi Jawa. Pelayanan tepat, cepat, santun, aman, dan tidak berimplikasi ke hukum. Pelayanan harus tanpa masalah.

Temuan penggunaan bahasa Indonesia bercampur dengan *kromo inggil* pada percakapan antara pegawai dan pengguna layanan publik. Berikut contoh percakapannya.

Masyarakat : assalamualaikum, Pak badhe mendhet surat kala wingi, nopo mpun ditandatangani?

Pegawai : Cobi kulo cek rumiyen. Dereng niku, Pak.

Masyarakat : dereng to, kan pun kalih dinten.

Pegawai : La Pak Camate medal, ingkang tapak asma kan Pak Camat.

Bapake kondur, persiapan jumatn...ngeten nggih, Bu.

Masyarakat : Mau nutup rekening, sudah diniatkan, Rabu ninggal surat, Kamis siang ke sini lagi, katanya ada yang kececer. Jumat diambil belum jadi. Jadi, kami kecewa.

Temuan tersebut membuktikan bahwa terjadi penyimpangan kesantunan berbahasa. Dalam layanan publik, kesantunan dalam berkomunikasi harus dijaga. Sebagaimana dijelaskan oleh Wicaksana [2] bahwa tatacara berbahasa harus sesuai dengan unsur budaya yang ada dalam masyarakat. Budaya komunikasi dalam layanan publik dapat dikenali dari wacana berbahasa Indonesia yang dipergunakan. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan pula penggunaan bahasa yang kurang santun dari masyarakat pengguna layanan publik. Kekurangantunan ini disebabkan oleh kekurangpuasan masyarakat pada waktu mengurus surat. Berikut ini contoh hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan publik.

Peneliti : Mohon maaf Ibu, saya mengganggu sebentar. Ibu ke sini mengurus apa, ya Bu?

Masyarakat : Ngurus waris, Bu. Mriki malah blong...Mriki kececer.

Pedamelane kok mboten mudheng padahal saya sempatkan ke sini kersane cepet, malah sia-sia.

Peneliti : Ibu ngurus apa, Bu?

Masyarakat : Ngurus surat kematian, Bu?

Peneliti : Ngurusnya lama ya, Bu?

Masyarakat : Inggih, cuman nek lancar nggih seneng...

Karyawane ora mudheng (sudah 3 kali mengurus kok dereng bar).

Mau nutup rekening, sudah diniatkan, Rabu ninggal surat, Kamis siang ke sini lagi ada yang kececer, Jumat diambil belum jadi. Jadi, kami kecewa.

Dari hasil wawancara tersebut jelas, ada kekurangpuasaan pengguna jasa layanan publik terhadap pelayan di kantor tersebut. Dari kekurangpuasaan tersebut, tanpa disadari, pengguna layanan publik menggunakan bahasa yang kurang santun. Kekurangsanjutan atau terjadi penyimpangan prinsip kesantunan berbahasa ini disebabkan oleh beberapa hal. Pranowo [9] menjelaskan tanda-tanda komunikasi yang tidak santun. Komunikasi tidak santun sering kali terjadi meskipun ada banyak cara agar dapat berbahasa dan berkomunikasi dengan santun. Tanda-tanda tersebut antara lain sebagai berikut.

- 1) Penutur menyatakan kritik secara langsung dan dengan kata-kata kasar..
- 2) Penutur didorong rasa emosi ketika bertutur.
- 3) Penutur protektif terhadap pendapatnya.
- 4) Penutur sengaja memojokkan mitra tutur dalam bertutur.
- 5) Penutur menyampaikan tuduhan atas dasar kecurigaan terhadap mitra tutur.

Pelayanan yang kurang maksimal sehingga menyebabkan kekurangpuasaan masyarakat yang berimbas pada kekurangsanjutan penggunaan bahasa ini karena prinsip kerja sama dalam bertutur tidak dipatuhi. Bertutur tidak hanya penggunaan bahasa secara verbal, tetapi juga diperlukan hubungan yang harmonis antara penutur dan penutur pendengar. Sebagaimana dijelaskan oleh Grice [10] bahwa prinsip kesantunan (*politeness principle*) berkenaan dengan aturan tentang hal-hal yang bersifat sosial, estetis, dan moral di dalam bertindak tutur. Di dalam tuturan, menurut Gunarwan [11] bahwa penutur tidak cukup hanya dengan mematuhi prinsip kerja sama. Di samping untuk menyampaikan amanat, kebutuhan (dan tugas) penutur adalah menjaga dan memelihara hubungan sosial penutur pendengar (walaupun ada peristiwa-peristiwa tutur tertentu yang tidak menuntut pemeliharaan hubungan itu).

Untuk mencari tahu permasalahan kekecewaan masyarakat terhadap layanan publik tersebut, penelitian mencari tahu penyebabnya dengan mewawancarai salah satu pegawai di kecamatan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data bahwa mengapa surat tersebut belum ditandatangani? Penjelasannya adalah karena bahasa dalam *form* berubah-ubah dari tiap-tiap kelurahan. Satu *form* biasanya digunakan untuk bermacam-macam keperluan, sedangkan Camat/pejabat di kecamatan tersebut mengharuskan *form* sesuai dengan kepentingan/kebutuhan). Hal ini dimaksudkan untuk kemudahan administrasi dan kemudahan dalam pelayanannya. Dengan harapan bisa memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal.

Untuk mengantisipasi hal-hal yang kurang memuaskan bagi pengguna layanan publik, pegawai menerapkan layanan langsung, tanpa perantara orang lain untuk mencari informasi atau untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan. Memang kadang terjadi *complain* dari masyarakat. Hal ini terjadi biasanya, pada saat masyarakat mengurus keperluan lewat biro jasa (makelar), misalnya mengurus warisan dan mengurus tanah. Oleh karena itu, pegawai layanan publik mengecek berkas yang dibutuhkan, kadang mengecek ke lokasi.

Wawancara peneliti dengan pengguna jasa layanan publik di ruang “Pencatatan dan Penerbitan Akta-Akta Catatan Sipil tentang Akta Perceraian”.

Peneliti : Maaf Ibu, Ibu mengurus apa?

Masyarakat : KTP Bu, KTP saya hilang. Ini mengurus lagi.

Peneliti : Pelayanannya bagaimana, Bu, cepat atau lama?

Masyarakat : Cepat kok Bu. Saya juga diberi penjelasan rinci harus mengurus ke kantor yang lain.

Petugas : Silakan, Bu. Apa yang bisa saya bantu? Ibu mengurus apa?

Masyarakat : KTP, Pak.

Petugas : KTP yang kemarin mana, Bu?

Silakan Ibu tulis data Ibu lengkap, ya.

Contoh tersebut merupakan percakapan antara pegawai layanan publik di bagian Kependudukan dan Catatan Sipil. Para pegawainya sudah menerapkan bahasa Indonesia dalam layanan publik sesuai dengan aturannya. Akan tetapi, pegawai di layanan umum masih banyak menggunakan bahasa Indonesia bercampur dengan bahasa Jawa.

Selain kuesioner dan wawancara, analisis juga dilakukan terhadap ragam bahasa tulis pada surat pemberitahuan maupun *leaflet* atau *brosur*. Hal ini dilakukan untuk menambah informasi penggunaan bahasa dalam layanan publik. Selain penggunaan bahasa secara lisan, penggunaan bahasa tulis pun tidak kalah penting. Penggunaan bahasa tulis sesuai dengan kaidahnya lebih mudah dipahami. Berdasarkan analisis bahasa pada *brosur* ditemukan beberapa kesalahan bahasa. Kesalahan tersebut adalah sebagai berikut. Pada *brosur* “Pencatatan dan Penerbitan Akta-Akta Catatan Sipil tentang Akta Perceraian” terdapat kesalahan penulisan ejaan, yaitu penulisan nama undang-undang. Berikut ini kesalahan tersebut.

- a. UU No. 23 th 2006 tentang administrasi Kependudukan
- b. UU No. 24 th 2013 tentang Perubahan UU No. 23 th 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) suami dan isteri; dan
- d. Surat bermeterai Rp 6.000; bagi yang dikuasakan.
- e. Mengisi formulir permohonan akta perceraian dan tanda tangan.
- f. Serahkan formulir dengan persyaratan lengkap kepada petugas.

Pada pengumuman di *brosur*, ada beberapa kesalahan penggunaan ejaan. Dalam bahasa ragam resmi, seharusnya tidak menyingkat beberapa hal berikut. Hal ini sesuai dengan penerapan kaidah ejaan bahasa Indonesia [12].

- a. Kata *undang-undang* disingkat *UU*, *nomor* disingkat *No.*, *tahun* tidak disingkat *th.*, dan *administrasi* diawali dengan huruf kapital karena nama undang-undang.
- b. Penggunaan tanda baca ; sama dengan *dan*. Oleh karena itu, tidak perlu diikuti kata hubung *dan*.
- c. Penulisan angka untuk rupiah juga kurang tepat, seharusnya ditulis Rp6.000,00.

Syarat-syarat Perbaikan ejaan tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,
- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) suami dan isteri,
- d. surat bermeterai Rp6.000,00 bagi yang dikuasakan,
- e. mengisi formulir permohonan akta perceraian dan tanda tangan, serta
- f. menyerahkan formulir dengan persyaratan lengkap kepada petugas.

Pemerintah seharusnya konsisten dengan aturan, terutama aturan berbahasa dalam ragam tulis dalam layanan publik harus menggunakan bahasa yang baik dan benar agar pesan yang dikomunikasikan kepada masyarakat mudah dipahami.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan bahasa dalam layanan publik yang diperoleh dari analisis atas tuturan, kuesioner, dan wawancara terhadap masyarakat dan para pegawai Kantor Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang ditemukan penggunaan bahasa yang menyimpang dari prinsip kesantunan. Penyimpangan ini terjadi karena ada beberapa faktor. Faktor tersebut adalah sebagai berikut. *Pertama*, kekurangpuasaan pengguna jasa layanan publik terhadap pelayan di kantor tersebut. Dari kekurangpuasaan tersebut tanpa disadari, pengguna layanan publik menggunakan bahasa yang kurang santun oleh pengguna layanan publik. Komunikasi tidak santun sering kali terjadi meskipun ada banyak cara agar dapat berbahasa dan berkomunikasi dengan santun. *Kedua*, para pegawai dan pengguna jasa/masyarakat sering menggunakan bahasa campuran, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Jawa (*krama inggil*). Penggunaan bahasa *krama inggil* juga penggunaan sapaan *Dik* atau *Mas* dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kesantunan, menahan emosi, juga menerapkan filosofi Jawa. Unsur pinjaman dari bahasa Jawa dianggap pemer kaya bahasa Indonesia. Hal ini disadari betul oleh pegawai layanan publik maupun masyarakat karena pertimbangan keakraban dan kebiasaan. *Ketiga*, ditemukan kesalahan penggunaan bahasa pada ragam tulis, yaitu penerapan kaidah ejaan belum sepenuhnya diterapkan. Walaupun ada kekurangpuasaan masyarakat terhadap layanan publik di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, berdasarkan analisis kuesioner dan wawancara, masyarakat pengguna merasakan kepuasan layanan, yaitu pegawai melayani dengan sangat baik mencapai 61,540%. Dengan demikian, masyarakat terbantu dengan layanan publik di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang untuk mengurus keperluan yang dibutuhkan.

5. SARAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian ditemukan bahwa terjadi penyimpangan penggunaan bahasa dalam layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan penggunaan bahasa dalam layanan publik. Pelayanan yang cepat dan mudah diharapkan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, penguasaan berbahasa dalam layanan publik juga perlu ditingkatkan, sehingga informasi yang disampaikan jelas dimaknai oleh pengguna jasa layanan publik. Penggunaan bahasa dalam layanan publik diatur oleh negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang "Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan" Pasal 36 sampai 38 memerikan bentuk-bentuk publikasi di ruang publik yang harus menggunakan bahasa Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yule, George, 2010, *The Study of Language*. Fourth Edition, University Press, New York: Cambridge.
- [2] Wicaksana, Muhlis Fajar, 2011, Pembinaan Bahasa Indonesia pada Mahasiswa Melalui Pengimplementasian Kesantunan Berbahasa Indonesia yang Baik dan Benar guna Memajukan Bahasa Persatuan Bangsa, (<http://muhlis-ikipgri-madiun.blogspot.com/2011/03/pembinaan-bahasa-indonesia-pada-html>), diakses 18 Agustus 2017.
- [3] Muslich, Masnur, 2009, *Sebuah Kajian Sociolinguistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [4] Alfianti, 2015, *Santun Berbahasa Indonesia*. Jurnal *An-Nuha*, Vol. 2, No. 1, Juli, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- [5] Sumarsono. 2015. Pragmatik. Jurnal *An-Nuha*, Vol. 2, No. 1, Juli. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- [6] Nisja, Indriani, 2009, Kesantunan Berbahasa dalam Berbahasa Indonesia, Jurnal Ilmiah *Tambua*, VIII (3:478-482), September-Desember.

- [7] Rahardi, Kunjana, 2005, *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, Jakarta Erlangga, Jakarta.
- [8] Hendrastuti, Retno, 2015, Variasi Penggunaan Bahasa pada Ruang Publik di Kota Surakarta, *Kadai*, Vol. 11, No. 1.
- [9] Chaer, Abdul, 2010, *Kesantunan Berbahasa*, Rineka Cipta, Jakarta.
- [10] Rustono, 199, *Pragmatik*, Duta Wacana University Press Yogyakarta.
- [11] Gunarwan, 2002, *Prinsip Kerja Sama Bertutur*. Alumni, Bandung.
- [12] Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2010, *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan dan Pedoman Pembentukan Istilah*, Yrama Widya, Bandung.