Bahtera: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, dan Budaya, Jilid Jilid 06 / Nomor 12 / September 2019, pp 706-710
p-ISSN 2356-0576 e-ISSN 2579-8006

KESANTUNAN BERBAHASA PADA PELAYANAN PUBLIK DI UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN DALAM MENCIPTAKAN SUASANA KAMPUS YANG KONDUSIF

Iis Suwartini, M.Pd.[1]
Universitas Ahmad Dahlan
Bantul Yogyakarta
iis.suwartini@pbsi.uad.ac.id

Abstrak: Kesantunan berbahasa perlu diterapkan dalam setiap aspek kehidupan tak terkecuali pada pelayanan publik di Universitas Ahmad Dahlan. Sudah selayaknya pelayanan publik perlu menerapkan kesantunan berbahasa untuk menciptakan suasana kampus yang kondusif. Untuk mengetahui penggunaan kesantunan berbahasa maka perlu melakukan analisis kesantunan berbahasa pada pelayanan publik di Universitas Ahmad Dahlan hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan kesantunan berbahasa dan adakah pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti akan mendeskripsikan kesantunan bahasa pada pelayanan publik di Universitas Ahmad Dahlan. Sumber data Karyawan TU di Universitas Ahmad Dahlan. Teknik pengumpulan data observasi, kajian dokumen, dan dokumentasi. Validitas data menggunakan teknik trianggulasi data. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis kesantunan berbahasa pada pelayanan publik di Universitas Ahmad Berfungsi untuk meningkatkan etos kerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap dosen dan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian 90% karyawan tata usaha telah menerapkan kesantunan berbahasa.

Kata Kunci: Kesantunan berbahasa, Pelayanan publik, Universitas Ahmad Dahlan

PENDAHULUAN

Universitas Ahmad Dahlan merupakan perguruan tinggi swasta yang terakreditasi A oleh BAN PT. Pemerolehan akreditasi A tentu perlu diikuti dengan peningkatan pelayanan publik yang baik. Kesantunan berbahasa perlu dikembangkan untuk mempertahankan reputasi Universitas Ahmad Dahlan. Perbaikan dari segi akademik dan infrastruktur perlu diimbangai dengan peningkatan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap dosen dan mahasiswa.

Staff tata usaha merupakan salah satu pelayanan publik yang ada di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan informasi akademik baik

[1] Artikel ini disampaikan pada Seminar Nasional Bahtera 2018 di Universitas Muhammadiyah Purworejo

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]

dosen maupun mahasiswa. Interaksi pun kerap terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Tidak menutup kemungkinan dalam berkomunikasi dapat terjadi penyimpangan prinsip sopan santun dalam melayani mahasiswa dan dosen.

Untuk menjaga kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam berkomunikasi perlu diadakan analisis secara mendalam. Analisis kesantunan berbahasa perlu dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan tata usaha dalam memberikan pelayanan publik. Hasil analisis pun dapat dijadikan pijakan untuk melakukan pembinaan terhadap karyawan apabila terdapat penyimpangan prinsip sopan santun.

Karyawan tata usaha perlu memahami kesantunan berbahasa dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kepuasaan pengguna sehingga dapat meningkatkan etos kerja karyawan. Kesantunan berbahasa berupa tuturan maupun mimik eskpresi yang ramah. Apabila terjadi penyimpangan prinsip sopan santun maka tentu akan berakibat buruk dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif.

Berdasarkan permasalahan tersebut analisis kesantunan berbahasa pada pelayanan publik di UAD perlu di lakukan berkaitan dengan bentuk kesantunan berbahasa dan pelanggaran prinsip sopan santun. Apabila terjadi penyimpangan prinsip sopan santun dapat ditanggulangi sejak dini. Hal tersebut di lakukan untuk membentuk iklim kerja yang kondusif dengan mengamalkan nilai-nilai islami serta berbahasa santun.

Pragmatik adalah bagian dari semiotika yang diperkenalkan oleh seorang filsuf yang bernama Charles Morris. Tetapi, pragmatik kemudian dikembangkan oleh filsuf seperti Austin and Searle. Menurut Levinson, Pragmatik adalah ilmu yang mempelajari bahasa sesuai dengan konteks atau situasi si penutur dan lawan tutur. Pragmatik adalah cabang linguistik yang berhubungan dengan penggunaan bahasa dalam konteks sosial dan cara-cara yang digunakan pengguna bahasa untuk memroduksi dan memahami makna melalui bahasa (Nordquist, 2015: 1).

Menurut Jacob L. Mey, Pragmatik diperlukan jika kita menginginkan pertimbangan yang lebih banyak, dalam dan lebih logis tentang perilaku bahasa manusia (1993: 7). Menurut Brisard via Nordquist (2015: 9) Pragmatik berkaitan dengan karakteristik perilaku pengguna bahasa (saat berbicara), yang dalam hal ini dapat dipahami kemungkinan kaitan antara manusia, pengetahuan rasional dan tujuan, untuk sebagian besar perilaku budaya yang dimiliki. Salah satu kajian pragmatik adalah kesopanan/kesantunan. Leech, Brown and Levinson (Thomas, 1995) menginterpretasikan kesantunan sebagai strategi yang digunakan

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved.]

oleh penutur untuk mencapai bermacam-macam tujuan, seperti promosi atau menjaga hubungan yang harmonis.

Pranowo (2009:1) menjelaskan kesantunan berbahasa merupakan kemampuan seseorang untuk bertutur kata secara halus dan isi tutur katanya memiliki maksud yang jelas, dapat menyejukkan hati, dan membuat orang lain berkenan.

Kesantunan berbahasa, menurut Markhamah (2011: 153), merupakan cara yang digunakan oleh penutur di dalam berkomunikasi agar mitra tutur tidak merasa tertekan, tersudut, atau tersinggung. Brown dan Levinson (2013: par 2) mengartikan kesantunan sebagai melakukan tindakan yang mempertimbangkan perasaan orang lain yang didalamnya memperhatikan positif face (mukapositif) yaitu keinginan untuk diakui dan negatif face (muka negatif) yaitu keinginan untuk tidak diganggu dan terbebas dari beban.

Lakoff (dalam Syahrul, 2008:15) berpendapat kesantunan merupakan suatu sistem hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi konflik dan konfrontasi yang selalu terjadi dalam pergaulan manusia". Yule (2006:104) juga mengatakan bahwa kesantunan dalam suatu interaksi dapat didefinisikan sebagai alat yang digunakan untuk menunjukkan kesadaran tentang muka orang lain.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa merupakan perilaku seseorang dalam bertutur kata dengan menekankan pada norma atau adat istiadat yang berlaku serta menggunakan bahasa yang santun agar tidak menyinggung perasaan lawan bicara.

Menurut Markhamah (2011: 155), secara linguistik, kesantunan berbahasa dapat diketahui dari pilihan kata dan jenis kalimat. Berikut penjelasannya. Pertama, dalam banyak bahasa, terdapat kata-kata yang menunjukkan adannya kesantunan tinggi, sedang, dan rendah. Kedua, jenis kalimat pada umumnya menunjukkan referensi atau makna yang sesuai, meskipun tidak selamanya seperti itu. Ada kalanya penutur menggunakan kalimat tanya, tetapi sebenarnya penutur ingin memberitahukan sesuatu kepada mitra tuturnya atau bahkan memerintah pendengarnya. Ketiga, pemakaian kalimat pasif untuk menghindari perintah secara langsung.

Terdapat tiga hal penting ketika penutur berinteraksi dengan mitra tutur. Pertama, mitra tutur diharapkan dapat memahami maksud yang disampaikan oleh penutur. Kedua, setelah mitra tutur memahami maksud penutur, mitra tutur akan mencari aspek tuturan lain, yaitu presepsi mengenai penutur. Persepsi mitra tutur terhadap penutur akan diperoleh melalui cara

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]

menyampaikan maksud menggunakan bahasa. Ketiga, tuturan penutur terkadang juga disimak oleh orang lain (orang ketiga) yang sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan komunikasi antara penutur dan mitra tutur (Pranowo 2009:14).

Bentuk-bentuk Kesantunan Berbahasa Uddin (2015: par 7-8) menyatakan bahwa teori kesantunan berbahasa banyak dipengaruhi oleh konsep muka (face) yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (1987). Leech (1993: 206-207) mengelompokkan prinsip kesantunan menjadi enam maksim, yaitu (1) maksim kearifan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim pujian, (4) maksim kerendahan hati, (5) maksim pemufakatan, dan (6) maksim simpati.

Tact Maxim (Maksim Kebijaksanaan) Maksim ini memiliki aturan: Kurangi ekspresi/ucapan yang merugikan pihak lain dan maksimalkan manfaat untuk pihak lain). The Generosity Maxim (Maksim Kedermawanan) Aturan dalam maksim kedermawanan kurangi ekspresi/ucapan yang menguntungkan diri sendiri dan maksimalkan keuntungan pihak lain. Approbation Maxim (Maksim Pujian/Penghargaan) Maksim pujian memiliki aturan kurangi ungkapan yang menyatakan merendahkan pihak lain; maksimalkan ungkapan yang menyatakan pujian/penghargaan pihak lain. Modesty Maxim (Maksim Kerendahan Hati) Aturan dalam maksim krendahan hati adalahmaksimalkan ungkapan tidak memuji/menonjolkan diri sendiri. Agreement Maxim (Maksim Persetujuan/Penerimaan) Maksim Penerimaan memiliki aturan kurangi ungkapan ketidaksetujuan antara diri dan pihak lain; maksimalkan ungkapan persetujuan antara diri dan pihak lain. Sympathy Maxim (Maksim Kesimpatian) Aturan dalam maksim kesimpatian adala maksimalkan perasaan simpati; kurangi perasaan antipati).

METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul "*Analisis Kesantunan Berbahasa Pada Pelayanan Publik di Universitas Ahmad Dahlan.*" Waktu Pelaksanaan Penelitian dilaksanakan selama enam bulan dari bulan April-Oktober 2018. Tempat Pelaksanaan di UAD. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mahsun (2005:233), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata bertujuan untuk memahami fenomena sosial termasuk fenomena kebahasaan. Metode deskriptif menjelaskan data atau objek secara natural, objektif, dan factual (Ibnu, dkk, 2003:8). Metode deskriptif dipilih karena metode ini

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved.]

dapat memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai individu, keadaan bahasa, gejala atau kelompok tertentu.

Data yang digunakan dalam penelitian diambil dari proses komunikasi yang terkait dengan kesantunan berbahasa. Sumber data dalam penelitian ini karyawan tata usaha Universitas Ahmad Dahlan. Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara yaitu : observasi, kajian dokumen, dan dokumentasi.

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Oleh karena itu, peneliti memilih dan menentukan cara-cara tepat untuk mengembangkan validitas data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Menururt Moloeng (2007: 33) teknik trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Denzin (dalam Moleong, 2007: 330) membedakan 4 jenis teknik pemeriksaan keabsahan data, yakni trianggulasi sumber, trianggulasi data, trianggulasi metode, dan trianggulasi teori.

Pada penelitian ini menggunakan trianggulasi data, Triangulasi data (data *triangulation*) peneliti menggunakan beberapa data untuk mengumpulkan data yang sama. Menurut Bungin (2005: 191) teknik trianggulasi data lebih mengutamakan efektifitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan baik.

Teknik analisis data terdiri dari tiga unsur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama, yaitu reduksi data; proses menyeleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar yang ada dalam catatan lapangan; penyajian data: suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dillakukan; dan penarikan kesimpulan atau verifikasi: adalah penarikan kesimpulan dilaksanakan berdasarkan semua hal yang terdapat alam reduksi data dan penyajian data. Teknik analisis menggunakan model analisis interaktif dan berupa kegiatan yang bergerak terus pada ketiga alur kegiatan proses penelitian.

Teknik analisis data terdiri dari tiga unsur kegiatan yang terjadi secara bersama-sama, yaitu reduksi data; proses menyeleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar yang ada dalam catatan lapangan; penyajian data: suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dillakukan; dan penarikan kesimpulan atau verifikasi: adalah penarikan kesimpulan dilaksanakan berdasarkan semua hal yang terdapat alam reduksi

 [Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]

data dan penyajian data.Teknik analisis menggunakan model analisis noninteraktif dan berupa kegiatan yang bergerak terus pada ketiga alur kegiatan proses penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengamatan dan quisioner yang disebarkan kepada koresponden berikut ini analisis kesantunan berbahasa pada pelayanan publik di Universitas Ahmad Dahlan. Pada percakapan di bawah ini menggunakan inisial D (Dosen) , T (karyawan tu). Berikut beberapa ulasan analisis kesantunan berbahasa yang terjadi dalam berkomunikasi.

Maksim kebijaksanaan merupakan maksim yang menekankan segi kebermanfaatan dengan mengurangi ekspresi/ucapan yang merugikan pihak lain dan maksimalkan manfaat untuk pihak lain).

D : bu mohon maaf untuk soal ujian belum saya sertakan jadwal ujiannya saya belum dapat jadwalnya.

T : tidak apa-apa bu biar saya yang melengkapi.

D : makasih mbak maaf merepotkan.

T : injeh bu.

Pada percakapan tersebut nampak maksim kebijaksanaan karyawan tu bersedia melengkapi kekurangan berkas “tidak apa-apa biar saya yang melengkapi.” Karyawan tu tersebut tidak serta merta menyalahkan dosen atau bersikap apatis karna mengumpulkan soal ujian tidak dilengkapi jadwal ujian tetapi justru membantu dosen tersebut. Hal tersebut termasuk kedalam maksim kebijaksanan.

Maksim kedermawanan menekankan pada ekspresi/ucapan yang menguntungkan diri sendiri dan maksimalkan keuntungan pihak lain). Jika dalam bertutur, seseorang menggunakan maksim kedermawanan, maka ia akan menjadi pribadi yang dermawan atau murah hati, sebaliknya jika melanggar maksim ini, maka mitra tutur akan merasa tidak senang atau jengkel.

D : Assalamualaikum bu tor saya sudah ditandatangani bu dekan belum
T : Waalaikumsalam biasanya ditaruh di meja bu!
D : Tidak ada bu!
T : tunggu sebentar bu saya cek di atas!

Percakapan tersebut antara dosen dan karyawan tu menjelaskan bahwa dosen menanyakan tor yang dikumpulkan. Maxim Kedermawanan tampak pada ucapan karyawan

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved.]

tu yang bersedia mengambilkan tor tersebut diatas (lantai 7). Karyawan tu memahami makna tersirat yang diucapkan oleh dosen tidak hanya menanyakan tor nya tetapi ingin segera mendapat kepastian maka karyawan tu memeriksa tor yang berada di lantai 7 agar segera mendapat kepastian.

Approbation maxim (maksim pujian/penghargaan) "*Minimize the expression of beliefs which express dispraise of other; maximize the expression of beliefs which express approval of other*." (Kurangi ungkapan yang menyatakan merendahkan pihak lain; maksimalkan ungkapan yang menyatakan pujian/penghargaan pihak lain).

D : Assalamualaikum mba!
T : Waalaikumsalam bu wah tambah cantik aja!
D : ah bisa aja, masa sih !

Pada percakapan tersebut nampak maxim pujian yang diberikan karyawan tu kepada dosen sebelum memulai komunikasi. Pujian yang diutarakan karyawan tu bermaksud membuat dosen tersebut bahagia pada umumnya dosen wanita akan bahagia jika diberikan pujian seperti yang diutarakan karyawan tu "tambah cantik aja". Pujian yang diberikan kepada orang lain juga menambah kedekatan dengan lawan bicara. Komunikasi akan lebih mudah terjalin ketika.

Modesty maxim (maksim kerendahan hati) Aturan dalam maksim krendahan hati adalah: "*Minimize the expression of praise of self; maximize the expression of dispraise of self*." (Kurangi ungkapan memuji diri sendiri; maksimalkan ungkapan tidak memuji/menonjolkan diri sendiri).

D : baru tak rasani undangan rapat kok belum ada
T : mohon maaf bu baru selesai saya buat (sambil memberikan undangan
D : ini yang membuat mbak.
T : ia bu
D : kemarin saya sudah minta tolong dosen x
T : tidak apa-apa bu biar saya saja yang buat mungkin sedang sibuk

Percakapan di atas menunjukan maksim kerendahan hati dimana karyawan tu tidak memuji dirinya sendiri. Maksim kerendahan hati tercermin dalam perkataan " tidak apa-apa bu biar saya saja yang buat mungkin sedang sibuk." Pernyataan tersebut mengandung kerendahan hati karna tidak memuji diri sendiri dan tidak menjatuhkan orang lain.

Agreement maxim (maksim Persetujuan/Penerimaan) Maksim Penerimaan memiliki aturan: "*Minimize the expression of disagreement between self and other; maximize the expression of agreement between self and other*." (Kurangi ungkapan ketidaksetujuan antara diri dan pihak lain; maksimalkan ungkapan persetujuan antara diri dan pihak lain).

T : Pak baju seragam sudah saya letakkan di meja bapak ibu dosen

 [Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]

D : Mbak di taruh diruangan saya saja khawatir hilang
T : Baik Pak
D : tolong diinformasikan agar bapak ibu dosen mengambil seragam diruang saya
T : akan segera saya infokan pak

Berdasarkan percakapan di atas namapak maksim persetujuan " baik Pak" kata tersebut mencerminkan petugas tu mengungkapkan persetujuan dengan pihak dosen meskipun berbeda presepsi. Petugas tu semula menaruh baju seragam di masing-masing meja dosen agar dapat segera didistribusikan dan memudahkan dosen tidak perlu mengambil baju seraam. Hal tersebut bertolak belakang dengan pemikiran dosen yang khawatir bajau seragam jika ditaruh meja akan hilang sehingga dosen diminta mengambil diruangannya. Maksim persetujuan dapat menghindari perselisihan. Oleh karena itu, maksim persetujuan perlu dikembangkan dalam memeberikan pelayanan public.

Sympathy maxim (maksim kesimpatian) Aturan dalam maksim kesimpatian Memaksimalkan perasann simpati kurangi [perasaaan antipasti. Contoh percakapan sebagai berikut:

D : Assalamualaikum mba lembar jawab uts saya yang dari prodi ekonomi sudah ada belum.
T : Wah dimana ya bu yang mengurusi tidak masuk (karyawan tu sembari berdiri dan mencari lembar jawab uts.
D : Kemarin ada pengumuman diminta mengambil di tu.
T : Sepertinya memang belum dikirim bu karna tidak ada ditumpukan berkas.
D : Ya sudah mbak saya coba hubungi tu ekonomi makasih
Selang beberapa jam petugas tu menghubungi via wa
T : Bu berkas soal ujian sudah ada, baru dikirim tu ekonomi.
D : Makasih mba besok saya ambil

Pada percakapan tersebut nampak maksim kesimpatian dari petugas tu yang tersirat pada kalimat "wah dimana ya bu yang mengurusi sedang tidak masuk" (sembari berdiri dan mencari lembar jawab uts). Petugas tu bersedia mencarikan lembar jawab uts meskipun bukan tugasnya melainkan tugas karyawan tu yang lainnya. Karywan tu ini memiliki rasa simpati melihat dosen kebingungan mencari lembar jawab uts. Setelah lembar jawab uts ketemu karyawan tersebut pun bersedia memberi kabar kepada dosen yang bersangkutan. Hal tersebut mencerminkan karyawan tu memiliki kesimpatian yang tingi karena tidak semua orang mau mengerjakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya.

Prinsip sopan santun sangat diperlukan dalam berkomunikasi namun tidak dipungkiri penyimpangan prinsip sopan santun kerap terjadi pada pelayanan staff tata usaha. Dari 100 responden pelanggran prinsip sopan santun yang terjadi pada pelayanan tata uasaha

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved.]

Universitas Ahmad Dahlan sebanyak 10 % Berikut ini jenis pelanggaran penyimpangan prinsip sopan santun yang sering terjadi yaitu pada pelanggaran approbation maxim (maksim pujian/penghargaan), dan Modesty Maxim (Maksim Kerendahan Hati).

Pelanggaran maksim kebijaksanaan oleh petugas tu sering kali terjadi pada maksim pujian/penghargaan. berupa sikap yang kurang ramah sehingga penghargaan terhadap orang lain berkurang. Sikap yang kurang ramah seperti menjawab pertanyaan dengan singkat. Hal tersebut kerap terjadi ketika melayani mahasiswa Contoh : percakapan tersebut seperti di bawah ini.

M inisial mahasiswa
T inisial tata usaha

M : bu mau ambil kartu ujian
T : nama
M : Aisha Rahmawati bu
T : nim
M : 60000234 bu
T : kelas
M : kelas A bu

Percakapan tersebut akan lebih sopan jika menggunakan kata sapaan petugas tu bisa menambahkan kata sapaan seperti mas, mba dan dengan nada yang rendah dan raut wajah yang menyenagan. Pembicaraan yang terlalu singkat tentu terkesan kurang menyenangkan.

Pelanggaran maksim kerendahan hati pun kerap terjadi. Pada umumnya pelanggaran maksim kerendahan hati dialami oleh mahasiswa ada beberapa petugas tu apabila melakukan kesalahan dalam memberikan informasi jarang sekali meminta maaf. Bentuk pelanggaran berdasarkan hal tersebut berdasarkan quisioner yang kami sebarkan dari data yang kami ambil enggan meminta maaf kepada mahasiswa. Kesalahan yang kerap terjadi berupa kesalahan mengunggah di web prodi jadwal seminar proposal, ujian skripsi, dan yudisium. Terkadang jadwal ujian seminar proposal dan ujian skripsi antara dosen penguji dan mahasiswa berbeda. Hal tersebut kerap tidak ada konfirmasi ulang mengenai kesalahan tersebut. Akan lebih baik jika petugas tu meminta maaf dan konfirmasii ulang tentang kepastiaan jadwal.

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]

SIMPULAN

Kesantunan berbahasa perlu diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan tak terkecuali dalam pelayanan publik. Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden pelanggaran maksim yang terjadi pada approbation maxim (maksim pujian/penghargaan), dan Modesty Maxim (Maksim Kerendahan Hati).

Analisis Kesantunan berbahasa pada pelayanan publik memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Kesantunan berbahasa perlu dikembangkan dalam berbagai aspek kehidupan. Kesantunan berbahasa yang baik tentu akan menciptakan iklim yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pena media Group.

Ibnu, Suhadi dkk. 2003. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Malang: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang.

Levinson, Stephen C.2013. *Pragmatics. Cambridge*. Cambridge : University Press.

Mahsun. 2005. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode, dan Tekniknya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Markhamah, dkk. 2011. *Analisis Kesalahan dan Kesantunan Berbahasa.* Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Mey, Jacob L. 1993. *Pragmatics*: An Introduction. Oxford: Blackwell.

Mulyana. 2005. *Kajian Wacana: Teori, Metode & Aplikasi Prinsip-Prinsip Analisis*

Wacana. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung : Remaja Rosdakarya.

Nordquist, Richard. 2015. "*Pragmatics (Language). Glossary of Grammatical and Rhetorical Terms"*. Accessed on December

Pranowo. 2009. *Berbahasa Secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Thomas, Jenny. 1995. *Meaning in Interaction: an Introduction to Pragmatics*. New York: Longman.

Uddin, Akhyar. 2012. *Strategi Kesantunan Berbahasa Indonesia Warga Kampus Universitas Jambi dalam Meminimalkan Paksaan kepada Petutur*. http://journal.unbari.ac.id/index.php/JI P/article/view/69.

Yule, George. 1996. Pragmatics. Oxford: Oxford University Press. Verschueren, Jef. Understanding Pragmatics. London:

[Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved.]

Zaini, Hisyam dkk. 2008. *Strategi Pembelajaran Aktif*. Jakarta: Gramedia

 [Copyright ©2019 Universitas Muhammadiyah Purworejo.. All rights reserved]