

Pentingnya Pemahaman Terhadap Ragam Bahasa dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Publik

Fahma Sania Anggraini P. N, Ainun Nisa Fahdila, Syifa Puspita Sanjaya, Eni Nurhayati

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Alamat : Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi Penulis : 23041010206@student.upnjatim.ac.id
Eninurhayati188@gmail.com

Abstract. Public officials must be able to communicate and be responsive in a variety of languages to improve their ability to produce public communication content that is interesting, more concise, contained, innovative and creative. Understanding various languages is very important to master, because Indonesia consists of many tribes, each tribe has its own language. Language must be accompanied by ethics and norms. Ease of accessibility and public services in various languages is very important to increase information openness and increase public participation in the decision-making process. In this way, the government can increase information disclosure and increase the public's ability to access information that is relevant to their needs.

Keywords: Variety of languages, public services, accessibility.

Abstrak. Petugas publik harus mampu berkomunikasi dan responsif dengan ragam bahasa untuk meningkatkan kemampuan menghasilkan konten komunikasi publik yang menarik, lebih padat, berisi, inovatif, dan kreatif. Pemahaman ragam bahasa sangatlah penting untuk dikuasai, karena di negara Indonesia ini terdiri dari banyak suku yang mana setiap suku memiliki bahasa tersendiri. Dalam berbahasa haruslah disertai etika dan juga norma-norma. Kemudahan pada aksesibilitas dan pelayanan publik terhadap ragam bahasa sangat penting untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan keterbukaan informasi dan meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengakses informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Kata kunci: Ragam bahasa, pelayanan publik, aksesibilitas.

LATAR BELAKANG

Ragam bahasa dalam berbagai ranah kehidupan, termasuk aksesibilitas dan kualitas pelayanan, telah berubah sejak masa dulu dan sekarang. Kondisi aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik pada masa dulu terdiri dari pelayanan yang berbelit-belit, sistem dan prosedur yang kasar, dan sumber daya manusia yang lamban. Namun, dengan percepatan kualitas pelayanan publik dan pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintah daerah, kualitas pelayanan publik telah berkembang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Saat ini, kualitas pelayanan publik telah meningkat, dengan adanya upaya untuk mempercepat layanan, mempermudah proses dan mekanisme pelayanan, dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun, masih terdapat kemunduran dalam berbagai jenis pelayanan publik, yang disebabkan oleh sistem dan prosedur pelayanan yang belum sesuai, sumber daya manusia yang belum mencapai kapasitas yang diperlukan, dan kekurangan informasi dan komunikasi.

Ada dua masalah utama dalam menggunakan bahasa Indonesia. Ini adalah pertanyaan tentang penggunaan bahasa baku dan non-baku. Dalam kondisi ini bahasa baku dapat digunakan di sekolah, kantor, atau pertemuan formal. Sebaliknya, dalam situasi informal seperti di rumah, di taman, atau di pasar, tidak ada kewajiban menggunakan bahasa baku (Rico Fuady et al., 2024)

Ragam bahasa dalam berbagai ranah kehidupan, termasuk aksesibilitas dan kualitas pelayanan, telah berkembang dan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Sebagai contoh, dalam bidang kesehatan, pelayanan kesehatan umumnya dilaksanakan pada puskesmas dan polindes, dengan pelayanan yang baik dan diawali dengan reformasi birokrasi. Namun, masih ada tantangan dan masalah, seperti kesetaraan aksesibilitas dan keberadaan fasilitas yang layak bagi penyandang disabilitas. Pada umumnya, kondisi aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik telah berkembang sejak masa dulu hingga sekarang, tetapi masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di masa sekarang ini, banyak sekali pelayanan publik di Indonesia, gunanya untuk melayani masyarakat. Misalnya saja pelayanan dari kelurahan dan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Akan tetapi tidak semua pelayanan publik berjalan dengan baik dan sopan, tetap ada saja satu atau dua oknum yang melayani masyarakat dengan acuh dan seenaknya. Terkadang birokrat tersebut melayani masyarakat berdasarkan status sosial dan jabatan, misalnya saja ketika ada masyarakat berpakaian lusuh meminta bantuan di resepsionis, Birokrat tersebut akan bersikap acuh dan berbahasa tidak ramah. Contohnya seperti menggunakan kalimat yang terkesan enggan untuk melakukan pelayanan tanpa adanya senyuman ramah dari resepsionis. Sedangkan masyarakat yang berpakaian rapi dan wangi, birokrat tersebut akan bersikap sangat baik, ramah, dan berbahasa dengan sopan. Contohnya dengan kalimat yang terdapat salam sapa dengan senyuman dan juga sikap sopan sebagai

pelayanan. Hal tersebut tidaklah pantas untuk dilestarikan, seharusnya sebagai pelayanan publik birokrat harus bisa bersikap sama kepada semua masyarakat, dari yang kaya maupun miskin, tidak peduli akan status sosial dari masyarakat yang akan mereka layani.

Berbagai keluhan pun dapat muncul terkait administrasi yang sengaja atau tidak sengaja dianggap oleh masyarakat bahwa birokrat hanya memberikan kekecawaan dalam melakukan kewenangannya. Apabila terus menerus terjadi seperti ini akan tidak sesuai dengan standar prinsip pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan akan tergoyahkan. Prinsip pelayanan yang baik ada tiga hal, yakni *reliability* (benar dan tepat), *responsiveness* (daya tanggap, cepat), dan *assurance* (bermoral dan beretika). Kualitas pelayanan dapat menjadi lebih tidak sesuai lagi apabila birokrat menggunakan bahasa yang sama sekali tidak sopan dan tidak dapat dimengertikan oleh masyarakat. (Suhartono & Lestariningsih, 2016)

Sebagai anggota pelayanan publik seharusnya sudah bisa berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, dan paling tidak menguasai berbagai ragam bahasa yang ada di Indonesia. Misal nya saja ketika ditugaskan bekerja di Surabaya, minimal harus bisa dan memahami bahasa di Surabaya. Supaya saat bekerja tidak kesusahan apabila ada masyarakat yang berasal dari surabaya asli yang sedikit kesulitan memahami bahasa Indonesia.

Menurut Kridalaksana pada tahun 1981, dalam jurnal milik (Waridah, 2018) bahwa Ragam bahasa dianggap sebagai keragaman bahasa yang baik dalam konsep bahasa tingkat lanjut yang umum digunakan dalam dunia pendidikan seperti karya ilmiah, atau sesuai dengan tipe yang digunakan secara resmi, dan disebut dengan varietas resmi, menurut penuturnya.

Dalam bahasa juga berhubungan dengan adanya kebudayaan, karena keduanya memiliki hubungan yang saling memengaruhi dan berjalan secara berdampingan, menurut Masinambouw pada jurnal (Diantami et al., 2023). Bahasa dan Kebudayaan merupakan sistem yang sudah melekat lama pada diri manusia. Dengan kata lain, Kebudayaan adalah sistem pada manusia yang membantu manusia untuk melakukan interaksi dalam lingkungan bermasyarakat. Sedangkan bahasa, adalah sarana yang membantu proses berjalannya interaksi bermasyarakat tersebut.

Adanya isu seperti penanganan layanan publik yang tidak sama rata mengakibatkan penilaian pada kualitas pelayanan menurun, bahkan sampai ke penilaian yang buruk sehingga perlu diberikan sebuah sanksi. Lalu, ada pula isu tentang penggunaan bahasa yang kurang sopan, atau bahkan terjadi kesalahpahaman bahasa. Dalam penggunaan bahasa yang mengalami kesalahpahaman dapat diberikan contoh ketika, sekretariat daerah melakukan

pelayanan ke daerah lain yang daerah tersebut bukanlah daerah asal dari sekretariat, dan terjadilah ketidak selarasan komunikasi juga berbahasa, sehingga disarankan menggunakan bahasa nasional, yakni bahasa Indonesia. Agar saat melakukan penjelasan untuk mengurus kesekretariatan tidak mengalami hambatan bahkan kesalahpahaman, karena bahasa nasional adalah bahasa Indonesia di mana masyarakatnya memahami bahasa itu. Selain itu, dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan benar dan sopan dapat memberikan rasa kepercayaan pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Sehingga, Pelayanan publik pada daerah tersebut mendapatkan sebuah penilaian dengan kualitas yang baik atas bertata krama dalam berkomunikasi.

Bahasa sebagai komunikasi yang ditegaskan oleh Lyons dalam Siberani tahun 1992 di jurnal milik (Fitriani, 2023) bahwa bahasa memiliki peran sebagai komunikasi adalah kebenaran yang tidak bisa disanggah lagi. Karenanya bahasa Indonesia ini diciptakan dari perpaduan bahasa melayu dan bahasa daerah milik masyarakat untuk mempersatukan komunikasi antar rakyat Indonesia setelah masa penjajahan.

Meskipun demikian terdapat daerah terpencil yang kurang memahami penggunaan bahasa indonesia sebagai bahasa nasional, sehingga diperlukannya pemahaman akan ragam bahasa pada daerah tersebut saat melakukan pelayanan. Ragam bahasa sendiri dapat memiliki arti sebuah variasi bahasa dari budaya milik suatu daerah (Ernawati et al., 2023). Variasi bahasa ini diperlukan apabila daerah tersebut hanya memahami satu bahasa saja, yaitu bahasa dari daerah tersebut. Dengan menggabungkan antara bahasa Indonesia dengan bahasa daerah tersebut, diharapkan agar komunikasi pelayanan dapat terjalin.

Variasi bahasa ini diperlukan apabila daerah tersebut hanya memahami satu bahasa saja, yaitu bahasa dari daerah tersebut. Dengan menggabungkan antara bahasa Indonesia dengan bahasa daerah tersebut, diharapkan agar komunikasi pelayanan dapat terjalin. Variasi bahasa ini dilakukan seperti saat penggunaan bahasa Indonesia yang digabungkan dengan bahasa Inggris di zaman sekarang. Maka, variasi bahasa Indonesia dengan bahasa daerah juga dapat dilakukan. Agar dapat memudahkan pemahaman dalam melakukan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, Sekretariat daerah juga perlu untuk memahami penggunaan ragam bahasa di lingkungan daerah saat mereka melakukan pelayanan.

Birokrat yang memahami keberadaan ragam bahasa di daerah-daerah Indonesia dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah, karena pelayanan yang dapat mengerti suatu bahasa

pada daerah tersebut dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat suatu daerah. Terkadang bahasa Indonesia bisa menjadi terlalu baku dan terlalu sulit untuk dipahami bagi seseorang yang terbiasa menggunakan bahasa daerah. Sehingga, perlu untuk memahami beberapa kalimat dari bahasa daerah di lingkungan birokrat tersebut melakukan pelayanan. Dengan begitu dapat mengatasi kualitas penilaian layanan yang dapat menjadi buruk hanya karena kesalahpahaman bahasa. Selain itu, juga dapat meningkatkan aksesibilitas yang mudah saat kebingungan untuk mengurus urusan surat-menyurat, karena komunikasi bahasa yang saling di mengerti satu sama lain.

Berdasarkan fenomena dan isu yang telah dibahas pada paragraf sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan pada artikel ini, yaitu mengenai konsep ragam bahasa, petugas publik mampu berkomunikasi dan responsif dengan ragam bahasa, mengurangi ketidaksetaraan dalam akses layanan publik, pemahaman ragam bahasa sebagai pengakuan terhadap budaya, dan kemudahan pada aksesibilitas dan pelayanan publik. Karya tulis ilmiah ini dibuat untuk menyampaikan pengetahuan tentang pentingnya pemahaman terhadap ragam bahasa dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan, yang diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan pentingnya ragam bahasa di dunia pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kepuasan Konsumen

Perusahaan dalam menghasilkan sebuah produk harus mendapatkan kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Kepuasan konsumen adalah salah satu indikator dari keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kepuasan konsumen adalah keadaan yang diperlihatkan oleh konsumen ketika mereka telah menggunakan jasa, kemudian mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah sesuai dengan yang diharapkan serta telah terpenuhi secara baik. Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithmal, Berry (2002) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen, jika konsumen merasakan jasa atau pelayanan yang diterimanya dapat memenuhi apa yang diharapkan bahkan melampaui harapannya, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dipersepsikan baik, prima dan memuaskan. Menurut Goetsch, and Davis dalam Hardiansyah

(2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu mengenai hal yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan konsumen, pelayanan dikatakan berkualitas jika produk dan jasa atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mana penelitian bermaksud untuk mendeskripsikan serta menganalisis penggunaan ragam bahasa untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik.

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan penelitian kepustakaan, khususnya melalui pencarian data sekunder dan mempelajari berbagai literatur seperti buku dan jurnal. Dengan Metode Kualitatif yang disusun menggunakan Teknik Analisis data, yaitu Pengumpulan data; Reduksi data dengan penyederhanaan, dan membuang yang tidak perlu; Penyajian data; dan Penarikan kesimpulan yang dapat dilihat pada diagram alir.

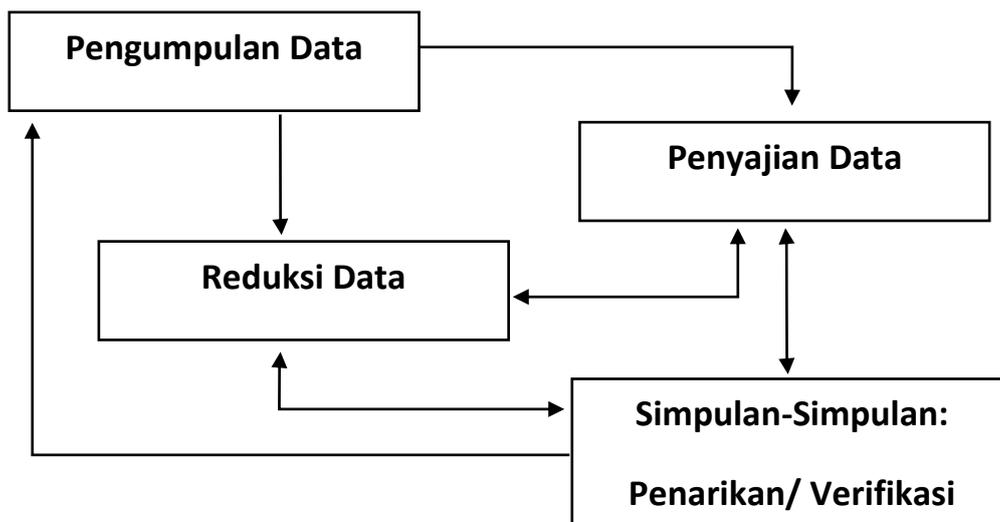


Diagram ini menggambarkan sifat interaktif pengumpulan data dan analisis data. Pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan analisis data. Reduksi data adalah upaya merangkum dan mengkategorikan data ke dalam konsep tertentu, kategori tertentu, dan unit tematik tertentu. Hasil reduksi data diolah agar diagram terlihat lebih lengkap. Bisa berupa sketsa, outline, matriks, dan bentuk lainnya. Sangat penting untuk memfasilitasi penyajian dan konfirmasi kesimpulan. Proses pun tidak berjalan, hanya bolak-balik saja. Berapa banyak perjalanan pulang pergi yang dilakukan dalam penelitian ini? Tentu saja kenyataannya tergantung pada kompleksitas pertanyaan yang ingin dijawab dan

kecerdikan kemampuan peneliti dalam melakukan perbandingan selama proses pengumpulan data. Bagaimana proses analisis data dapat dioperasikan? Artikel ini mencoba menjawab dan menjelaskannya.

Selain itu, pada karya ilmiah ini, penulis menggunakan kuisioner sebagai alat untuk membantu memberikan pemahaman tentang responden terhadap judul karya ilmiah penulis, yaitu Pentingnya Pemahaman Terhadap Ragam Bahasa Dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, **bukan** data mentah, serta **bukan** dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjdul, dan seterusnya.

Konsep Ragam Bahasa

Bahasa adalah sebuah ilmu yang akan memberikan pengetahuan tentang cara berkomunikasi dengan makhluk hidup. Dengan adanya bahasa ini, makhluk hidup dapat melakukan atau bertemu dengan seseorang tanpa adanya perselisihan maupun perbedaan pemahaman. Meskipun begitu bahasa juga dapat menjadi pemicu untuk menciptakan pertikaian dan juga kesalahan pemahaman. Ilmu bahasa dikenal dengan istilah *Linguistik* yang berasal dari bahasa latin, yang berbarti berbahasa. Sedangkan, dalam bahasa Indonesia pengertian dari kata *Linguistik* adalah bidang ilmu dan kata sifat dari linguistis.

Bahasa memiliki makna sebagai ujaran lisan mengandung arti yang diucapkan oleh manusia, yang berasal dari udara yang keluar melalui paru-paru kemudian, menggetarkan pita suara lalu, menyalurkannya kepada mulut. Sehingga, menghasilkan sebuah ucapan atau bunyi yang di maknai sebagai bahasa (Abidin, 2019). Jika, bahasa adalah bunyi atau ujaran lisan yang mengandung arti. Maka, ragam bahasa memiliki arti yang lain, yaitu sebuah variasi dari bahasa

yang berasal dari budaya suatu makhluk hidup. Sehingga, menjadikan makhluk hidup tersebut terbiasa dengan budaya bahasa tersebut.

Petugas Publik Mampu Berkomunikasi dan Responsif dengan Ragam Bahasa

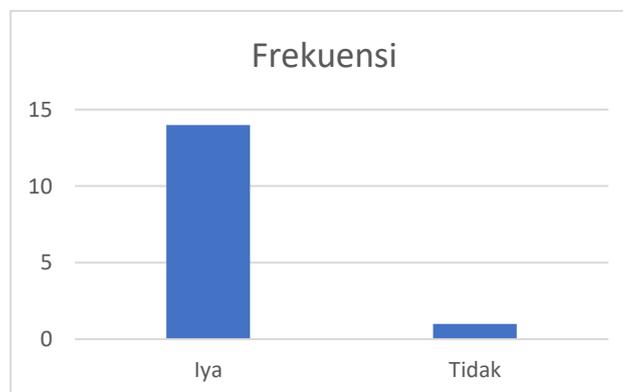
Petugas publik harus mampu berkomunikasi dan responsif dengan ragam bahasa untuk meningkatkan kemampuan menghasilkan konten komunikasi publik yang menarik, lebih padat, berisi, inovatif, dan kreatif. Dalam berkomunikasi, petugas harus dapat berperan sebagai mata dan telinga, serta mampu melayani kebutuhan informasi publik dengan cara yang efektif dan responsif. Mereka harus dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan, serta mampu memberikan umpan balik yang baik ketika masyarakat menyampaikan keluhannya.

Dalam membangun pola komunikasi yang efektif di ruang publik, dibutuhkan ketanggapan responsif, dimana petugas mampu mendengarkan secara efektif dan memberikan umpan balik yang jelas dan efektif. Petugas harus dapat berkomunikasi dengan menggunakan berbagai cara, seperti berusaha benar-benar untuk mengerti orang lain, kebaikan atau sopan santun, mengembangkan komunikasi yang efektif, empati, audible, clarity, dan humble. Dengan demikian, petugas dapat membangun sebuah hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat dan meningkatkan kemampuan pelayanan publik yang responsif dan efektif.

Tabel 1.1

Responsif	Frekuensi	Persentase
Iya	14	93%
Tidak	1	7%

Tabel 1.2



Berdasarkan output analisis deskriptif untuk kategori responsifitas petugas publik. Diketahui frekuensi responsifitas petugas publik terhadap ragam bahasa yang dianggap

responsif sebanyak 14 orang atau 93%, sedangkan ada 1 orang atau 7% yang dianggap tidak atau belum memiliki responsifitas yang baik terhadap adanya ragam bahasa.

Mengurangi Ketidaksetaraan dalam Akses Layanan Publik

Pada pendahuluan terdapat pembahasan tentang isu yang terjadi pada lingkungan layanan publik. Seperti akses informasi dalam pelayanan publik yang kurang sportif atau adil antara pihak yang terlihat sebagai warga biasa dengan pihak yang terlihat sebagai warga dengan harta benda yang lebih banyak. Dalam hal ini terjadi ketidaksetaraan kelas sosial dalam mengakses informasi yang akan di berikan pada layanan publik, yang mengakibatkan warga cenderung malas untuk pergi atau melakukan layanan publik.

Dalam layanan publik terdapat standar juga asas atau aturan yang digunakan sebagai tolak ukur bagaimana birokrat tersebut melakukan pekerjaannya, yakni sebagai pelayanan publik. Apakah birokrat tersebut sudah bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan atau tidak bergantung pada standar, asas, dan aturan tersebut.

Menurut Organisasi Standarisasi Internasional (ISO) dalam jurnal (Agustina, 2019) Kualitas sebagai keseluruhan untuk karakteristik dan keistimewaan dari jasa yang terkait dengan sesuainya pemenuhan kebutuhan yang diharapkan. Maka, standar kualitas dari pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dalam memenuhi kebutuhan barang ataupun jasa untuk masyarakat sesuai dengan harapan dari masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik perlu melakukan pelatihan atau pengembangan diri tentang kemampuan untuk berkomunikasi dengan ragam bahasa. Sebagai bentuk untuk mengurangi adanya ketidakmampuan dalam berbahasa di layanan publik, yang sesuai dengan isu pada pendahuluan. Selain itu, juga untuk mengurangi adanya ketidaksetaraan dalam akses informasi di layanan publik.

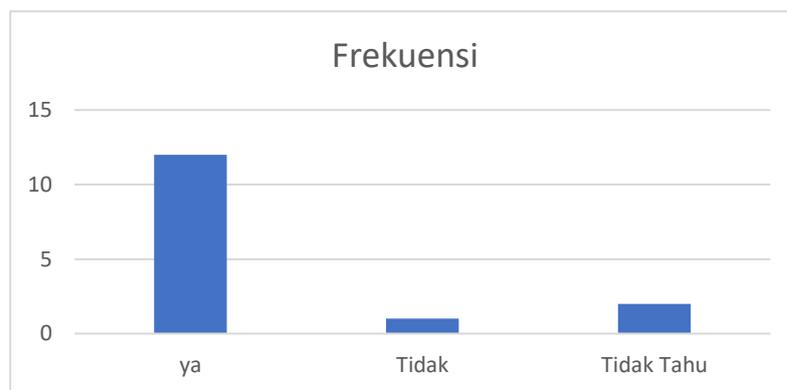
Selain karena ketidaksetaraan lingkup kelas sosial, ketidaksetaraan dalam berbahasa atau berkomunikasi juga dapat terjadi di lingkungan layanan publik. Seperti isu pada pendahuluan adanya *misscommunication* karena perbedaan budaya dan lingkungan. Maka, birokrat perlu untuk mengasah kembali bagaimana berbahasa dan mempelajari keragaman bahasa di lingkungan tersebut.

Tabel 1.3

Penggunaan Bahasa Yang Sopan	Frekuensi	Persentase
ya	12	80%
Tidak	1	7%

Tidak Tahu	2	13%
------------	---	-----

Tabel 1.4



Berdasarkan output analisis deskriptif untuk kategori penggunaan Bahasa yang sopan. Diketahui frekuensi yang menjawab sudah berbahasa dengan sopan sebanyak 12 orang atau 80%, yang menjawab tidak berbahasa dengan sopan sebanyak 1 orang atau 7%, sedangkan yang menjawab tidak tahu sebanyak 2 orang atau 13%. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil frekuensi para petugas pelayanan publik sudah menggunakan Bahasa yang sopan sehingga mulai berkurangnya tingkat ketidaksetaraan dalam bidang layanan yang memandang status sosial seseorang.

Pemahaman Ragam Bahasa sebagai Pengakuan Terhadap Budaya

Keberagaman Bahasa dan budaya merupakan kekayaan bangsa Indonesia. Memahami ragam bahasa sangatlah penting, karena di negara Indonesia ini terdiri dari banyak suku yang mana setiap suku memiliki bahasa tersendiri. Dengan memahami ragam bahasa secara tidak langsung kita mengakui adanya budaya di negara kita. Bahasa sifatnya sangat unik dan memiliki hubungan erat dalam pemakaiannya dikalangan masyarakat. Misalnya saja kata ikan dalam bahasa Indonesia berarti binatang yang bisa dijadikan lauk. Namun, dalam bahasa Jawa biasa di sebut *iwak* yang bukan hanya berarti ikan, tapi juga berarti daging yang bisa dijadikan lauk saat makan. Hal ini terjadi karena bahasa merupakan wadah penyampaian kebudayaan

dari masyarakat. Dalam berbahasa haruslah disertai etika dan juga norma-norma yang berlaku didalam budaya dan dimana bahasa itu digunakan. Jadi, etika bahasa akan mengatur :

- Apa yang harus kita bicarakan hampir pada waktu dan keadaan tertentu dengan anggota tertentu sehubungan dengan status sosial dan dalam masyarakat tersebut.
- Dialek macam apa yang biasa kita gunakan.
- Kapan dan bagaimana kita memanfaatkan giliran kita untuk berbicara, dan menghalangi orang lain.
- Kapan harus tenang.
- Bagaimana kualitas suara dan sikap fisik kita saat berbicara.

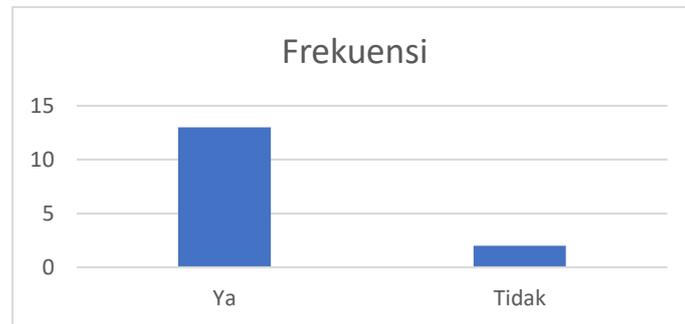
Dialek atau yang biasa disebut bahasa tidak dapat dipisahkan dari budaya dan menjadi tempat berkumpulnya ekspresi sosial satu manusia ke manusia lainnya. Dialek bisa menjadi gambaran budaya suatu suku suatu negara (etnokultur) yang didasarkan pada adanya perbedaan penekanan bahasa atau dialek varietasnya. Sementara itu, budaya adalah segala cara berperilaku yang memuaskan dan dirancang dari orang-orang(Peter & Simatupang, n.d.). Melalui bahasa setiap individu dapat bertukar informasi, saling memberi motivasi, peringatan dan juga bisa saling mengungkapkan isi hati. Dialek sebagai bagian dari kebudayaan dan sebagai wahana budaya. Dari dialek yang dia gunakan, orang bisa berspekulasi budaya, nilai-nilai yang dianutnya, atau keyakinan agama yang dianutnya. Dari dialek seseorang juga dapat mengetahui tingkah laku dan sikapnya terbuka atau tidaknya, cara berpikirnya, dan keterpercayaannya.

Penguasaan ragam Bahasa seorang petugas pelayanan publik sangatlah penting, karena mengingat dari segi kebudayaan, seseorang tidak akan mungkin paham suatu kebudayaan tanpa memahami Bahasa yang digunakan individu tersebut. Bahasa atau Dialek pada suatu daerah sangat erat kaitannya dengan budaya. Jadi, tidak mungkin membicarakan kebudayaan tanpa bicara mengenai dialek yang digunakan dalam kebudayaan tersebut. Sehingga, tidak ada ruginya apabila seorang petugas pelayanan publik mempelajari berbagai ragam Bahasa, karena akan sangat berguna apabila sedang bertugas melayani masyarakat,.

Tabel 1.5

Petugas Publik Menguasai Ragam Bahasa	Frekuensi	Persentase
Ya	13	87%
Tidak	2	13%

Tabel 1. 6



Berdasarkan output analisis deskriptif untuk kategori petugas publik menguasai ragam bahasa. Diketahui frekuensi yang menjawab petugas publik mampu menguasai ragam bahasa sebanyak 13 orang atau 87%, sedangkan yang menjawab petugas public tidak menguasai ragam Bahasa sebanyak 2 orang atau 13%. Dapat disimpulkan dari hasil frekuensi bahwa petugas publik sudah menguasai keberagaman bahasa.

Kemudahan Pada Aksesibilitas dan Pelayanan Publik

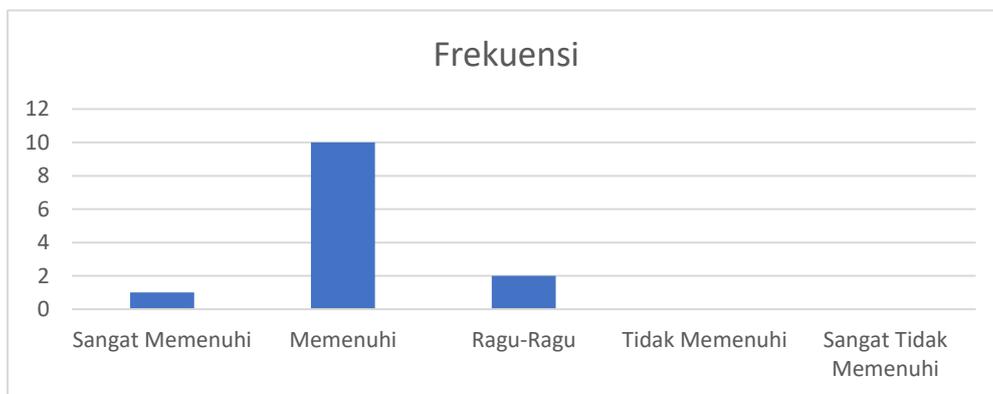
Kemudahan pada aksesibilitas dan pelayanan publik terhadap ragam bahasa sangat penting untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks Indonesia, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (BPBB) telah berupaya meningkatkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan informasi publik dengan menggunakan berbagai jenis saluran, termasuk media sosial, untuk memastikan bahwa informasi dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas (Hidayat et al., 2023).

Pemahaman ragam bahasa yang efektif dalam pelayanan informasi publik memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang berbeda-beda, termasuk penutur asing, dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang sesuai untuk kebutuhan mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan keterbukaan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Tabel 1.7

Pemenuhan Kualitas Layanan Publik	Frekuensi	Persentase
Sangat Memenuhi	1	7%
Memenuhi	10	67%
Ragu-Ragu	2	13%
Tidak Memenuhi	0	0%
Sangat Tidak Memenuhi	0	0%

Tabel 1.8



Berdasarkan output analisis deskriptif untuk kategori pemenuhan kualitas layanan publik. Diketahui frekuensi yang menyatakan sangat memenuhi sebanyak 1 orang atau 7%, yang menjawab memenuhi sebanyak 10 orang atau 67%, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 orang atau 13%, sedangkan untuk jawaban tidak memenuhi dan sangat tidak memenuhi tidak ada yang memilih. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kemudahan aksesibilitas atau kualitas layanan publik dinilai sudah memenuhi standard masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Pendahuluan tergambar gambaran mengenai perkembangan ragam bahasa dan kualitas pelayanan publik dari masa lampau hingga saat ini. Awalnya, pelayanan publik ditandai dengan kesulitan akses dan kualitas yang rendah, namun dengan adanya reformasi birokrasi dan perbaikan sistem, kualitas layanan telah meningkat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti ketidaksetaraan dalam aksesibilitas dan masalah dalam penggunaan bahasa.

Isu penggunaan bahasa dalam pelayanan publik menjadi fokus perhatian, terutama terkait dengan penggunaan bahasa baku dan non-baku, serta kesopanan dalam berkomunikasi. Terdapat permasalahan dalam ketidaksetaraan penggunaan bahasa dan perlunya pemahaman terhadap ragam bahasa dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Misalnya, birokrasi yang tidak merata dalam pelayanan, serta perilaku birokrat yang tidak sopan terhadap masyarakat.

Diperlukan pemahaman dan pengakuan terhadap keragaman bahasa sebagai bagian dari keberagaman budaya Indonesia. Hal ini penting dalam menjaga etika berbahasa dan memastikan kemudahan aksesibilitas serta kualitas layanan publik yang baik.

Oleh karenanya, dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman terhadap ragam bahasa dan penggunaannya dalam pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan ragam bahasa secara efektif agar dapat mengatasi tantangan dalam aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, Y. (2019). *Konsep Dasar Bahasa Indonesia*. Bumi Aksara .
https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dasar_Bahasa_Indonesia/kKzxDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Agustina, E. (2019). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT. *Jurnal Literasi Hukum*, 3, 10–17.
- Diantami, T., Yuwana, S. W., & Eni Nurhayati. (2023). Pentingnya Pendidikan Bahasa Dalam Membangun Karakter Yang Berbudaya Di SMP PGRI 9 Sidoarjo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Bahasa*, 2(2), 132–144. <https://doi.org/10.55606/jurribah.v2i2.1512>
- Ernawati, I. A., Brawijaya, K. S., Aini, F., & Eni Nurhayati. (2023). Perkembangan Ragam Bahasa Dalam Komunikasi Mahasiswa Di Lingkungan Kampus Upn “Veteran” Jawa Timur. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(6), 406–420. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i6.388>
- Fitriani, L. , D. (2023). *Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Media Sosial Sebagai Media Pemasaran Online*. 2, 11–20.
- Hidayat, H. N., Almos, R., & Lintangari, A. P. (2023). AKSESIBILITAS DAN INKLUSIVITAS ORANG TULI DI RUANG PUBLIK ACCESSIBILITY AND INCLUSIVITY OF DEAF PEOPLE IN PUBLIC SPACES. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 14, Issue 4). <https://jkp.ejournal.unri.ac.id><https://jkp.ejournal.unri.ac.id>

Peter, R., & Simatupang, M. S. (n.d.). *KEBERAGAMAN BAHASA DAN BUDAYA SEBAGAI KEKAYAAN BANGSA INDONESIA*.

Rico Fuady, A., Rahadian Rabbani, B., Reina, Z., Novia, M., Nurhayati, E., Veteran Jawa Timur, U., Kunci, K., Baku, K., & Copyright, L. (2024). Pentingnya Bahasa Baku dalam Dokumen Hukum: Aspek Legal dan Konsekuensinya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 2(2807–4238), 1715–1729.

Suhartono, S., & Lestariningsih, E. D. (2016). Etika Berbahasa Dalam Pelayanan Publik. *Lensa: Kajian Kebahasaan, Kesusastraan, Dan Budaya*, 6(Oktober, 2018), 164–175.

Waridah, W. (2018). Ragam Bahasa Jurnalistik. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 4(2), 112.
<https://doi.org/10.31289/simbollika.v4i2.1822>