

# TINDAK TUTUR KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI MASYARAKAT PEDULI LINGKUNGAN (MPL) SAWAH SUDUT NAGARI SALAYO KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK

*Speech Acts in Public Service Communication within the  
Environmentally Concerned Community (MPL) of Sawah Sudut,  
Nagari Salayo, Kubung District, Solok Regency*

## **Redo Andi Marta**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [redoandimartaa@gmail.com](mailto:redoandimartaa@gmail.com)

## **Elan Halid**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [elanhalid@gmail.com](mailto:elanhalid@gmail.com)

## **Zona Rida Rahayu**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [zonaridarahayu550@gmail.com](mailto:zonaridarahayu550@gmail.com)

## **Mega Putri**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [megamocaputri@gmail.com](mailto:megamocaputri@gmail.com)

## **Rini Wirasty. B**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [riniwirasty@gmail.com](mailto:riniwirasty@gmail.com)

## **Suci Dwinita**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [dwinitia@gmail.com](mailto:dwinitia@gmail.com)

## **Hana Adhia**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [hanaadhia2013@gmail.com](mailto:hanaadhia2013@gmail.com)

## **Ikhwan**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [ikhwangindo@gmail.com](mailto:ikhwangindo@gmail.com)

**Roza Zaimil**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [rozazaimil1406@gmail.com](mailto:rozazaimil1406@gmail.com)

**Helvita Roza**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [helvitaroza120385@gmail.com](mailto:helvitaroza120385@gmail.com)

**Risza Dwiputri**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [risza.dwiputri@gmail.com](mailto:risza.dwiputri@gmail.com)

**Fera Zora**

Universitas Mahaputra Muhammad Yamin (UMMY), Solok, Indonesia  
e-mail: [ferazora1987@gmail.com](mailto:ferazora1987@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study is to raise public awareness about the importance of delivering services using appropriate communication through speech acts in various community activities. The problem identified is the lack of understanding regarding speech acts in service-related communication. This study employs a community service method by conducting outreach and socialization activities focused on communication speech acts within the Environmentally Concerned Community (MPL) in Nagari Salayo, Kubung District, Solok Regency. The results of this activity demonstrate a strong commitment to providing excellent public service through effective communication. In this context, members of the MPL are encouraged to apply the "three magic words" in their interactions: sorry, please, and thank you, as part of their daily service routines. Through a collaborative approach, the MPL organizes seminars and workshops to enhance public awareness and understanding of respectful and effective communication. It is expected that both the public and MPL members will develop a greater sense of responsibility in maintaining proper communication, thereby ensuring smoother and more respectful service interactions.*

**Keywords**— communication speech acts, public service, community outreach

**1. PENDAHULUAN**

Bahasa sebagai alat komunikasi dan alat interaksi yang dimiliki oleh manusia dapat diteliti secara internal maupun secara eksternal. Penelitian bahasa secara internal adalah struktur yang ada dalam bahasa, seperti struktur fonologis, struktur morfologis, dan struktur sintaksis, dengan menggunakan teori-teori dan prosedur-prosedur yang ada dalam disiplin linguistik. Pada masyarakat dwibahasa, ataupun multibahasa terdapat pola kedwibahasaan yang mampu menunjukkan kedudukan dan fungsi bahasa yang terdapat di dalam repertoar bahasa masyarakat tersebut.

Istilah kedwibahasaan menurut Chaer, (2004: 84) merupakan hal yang berkenaan dengan pemakaian dua bahasa oleh seorang penutur dalam aktivitasnya sehari-hari. Kedwibahasaan berkaitan dengan kontak bahasa karena kedwibahasaan merupakan pemakaian dua bahasa yang dilakukan oleh penutur secara bergantian dalam melakukan kontak sosial. Kedwibahasaan atau sering disebut dengan *bilingualism* tidak hanya dimanfaatkan dalam pelbagai aspek, salah satunya ilmu pengetahuan. Ilmu pengetahuan berkaitan erat dengan bahasa karena Bahasa merupakan perantara. Rahardi (2001: 16) menuliskan "dwibahasa

adalah penguasaan atas paling tidak dua bahasa, yakni bahasa pertama dan bahasa kedua". penggunaan lebih dari satu Bahasa secara bergantian tersebut dilatarbelakangi dan ditentukan oleh situasi dan kondisi yang dihadapi oleh penutur dalam tindakan bertutur. Menurut Saddhono (2014) kedwibahasaan merupakan salah satu fenomena dua bahasa dalam suatu tindak tutur.

Penggunaan bahasa yang diutarakan sesuai dengan Undang-Undang Kebahasaan Nomor 24 tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara yang terdapat pada pasal 25-40 dan pasal 30-31 tentang penggunaan bahasa pada pelayanan administrasi publik yang berbunyi bahasa Indonesia yang wajib digunakan dalam pelayanan administrasi publik di instansi pemerintahan dan pada pasal 31, bahasa Indonesia wajib digunakan dalam nota kesepahaman atau perjanjian yang melibatkan lembaga negara, instansi pemerintah Republik Indonesia, lembaga swasta Indonesia atau perseorangan warga negara Indonesia (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa bahasa Indonesia bersifat fundamental, dengan kata lain bahwa bahasa Indonesia harus menjadi bahasa nomor satu di negeri sendiri. Bahasa Indonesia memiliki peranan paling penting karena selain menjadi alat komunikasi utama dalam lingkup masyarakat, bahasa Indonesia juga menjadi bahasa yang wajib digunakan dalam situasi formal seperti, pada instansi pemerintahan. Bahasa Indonesia memperhatikan betapa pentingnya peranan bahasa Indonesia yang wajib digunakan dalam pelayanan administrasi pemerintahan, yang sudah diatur oleh Undang-Undang Kebahasaan Nomor 24 Tahun 2009, ternyata tidak demikian yang terjadi di Organisasi Masyarakat Peduli Lingkungan (MPL) Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok. Pelayan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat menggunakan bahasa secara bergantian. Bahasa yang digunakan secara bergantian dan bercampur, kadang-kadang menggunakan bahasa Indonesia, kadang-kadang menggunakan bahasa Minangkabau, dan kadang-kadang menggunakan bahasa Solok.

Organisasi Masyarakat Peduli Lingkungan (MPL) Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok yang diketuai Iptu Oon Kunia Ilahi, S.H. Organisasi MPL merupakan Organisasi yang berdiri pada 19 Maret 2021, di Jorong Sawah Sudut, Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok, guna untuk menjadi wadah kemanusia bagi ratusan Masyarakat terhadap kepedulian lingkungan. Komitmen organisasi ini untuk dapat sebagai wadah persatuan atau kelompok yang memiliki kepekaan sosial dan kemanusiaan, serta mampu menjadi wujud kontribusi dalam mengayomi masyarakat di bidang sosial.

Penggunaan bahasa secara bergantian yang dilakukan oleh pelayan masyarakat di Organisasi Masyarakat Peduli Lingkungan (MPL) Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok berkaitan dengan faktor sosial, faktor sosial yang dimaksud diantaranya usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Selain faktor sosial, kelas sosial juga ikut berpengaruh terhadap penggunaan bahasa pada pelayanan masyarakat. Penggambaran penggunaan bahasa diharapkan dapat menjadi wahana untuk lebih dapat memahami kehidupan masyarakat menuju masa depan yang lebih baik. Sehubungan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak dapat dibendung lagi, dan jaringan komunikasi semakin luas dan canggih sehingga dapat memengaruhi penggunaan dan pemilihan bahasa khususnya pada instansi pemerintah.

Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk memberikan pelayanan prima. Memahami prinsip-prinsip dan teknik komunikasi yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih kuat.

Prinsip-prinsip Komunikasi Efektif. Pertama, kejelasan, sampaikan informasi secara jelas dan terstruktur agar mudah dipahami oleh pelanggan. Kedua, empati, tunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan. Ketiga, responsif, tanggapi permintaan dan pertanyaan pelanggan dengan cepat dan profesional. Keempat, positif, gunakan bahasa yang ramah dan konstruktif untuk menciptakan pengalaman positif. Selain itu, untuk memulai atau mengakhiri komunikasi dalam pelayanan masyarakat ada istilah *tiga kata ajaib* berupa maaf, tolong, dan terima kasih.

Dengan permasalahan yang ada maka solusi yang ditawarkan antara lain memberikan jenis-jenis tindak tutur komunikasi dalam pelayanan masyarakat, menerapkan menggunakan *tiga kata ajaib* dalam melakukan komunikasi pelayanan masyarakat seperti maaf, tolong, dan terima kasih, dan baik pelayanan maupun masyarakat sekitar selalu menerapkan jenis-jenis tindak tutur dan *tiga kata ajaib* dalam berkomunikasi.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah memberikan penyuluhan kepada masyarakat pada Organisasi Masyarakat Peduli Lingkungan (MPL) Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok terkait berkomunikasi dalam pelayanan masyarakat. Tahapan yang dilakukan pertama, pemateri menyampaikan materi terkait dengan konsep pelayanan masyarakat, fungsi bahasa sebagai alat komunikasi, unit dasar komunikasi ialah tindak tutur, jenis-jenis tindak tutur, prinsip-prinsip komunikasi yang efektif, dan *tiga kata ajaib*.

Kedua, setelah penyampaian materi tersebut oleh pemateri maka dibuka sesi tanya jawab. Ketiga, kemudian ada penyampaian satu atau dua contoh bentuk komunikasi yang sering disampaikan oleh masyarakat. Metode yang dilakukan berupa pemaparan materi dan contoh-contoh tindak tutur dalam berkomunikasi berupa pelayanan masyarakat. Misalnya masyarakat menyampaikan keadaan lingkungan yang kurang aman dan nyaman atau keadaan lingkungan yang kurang bersih. Kemudian dibahas secara bersama-sama oleh pemateri,

Waktu kegiatan pengabdian masyarakat Dosen FKIP UMMY Solok Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 selama satu hari yakni Sabtu, 10 Agustus 2024 pada jam 13.30 sampai 16.00. Tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada Organisasi Masyarakat Peduli Lingkungan (MPL) Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.

Peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari FKIP UMMY Solok terdiri dari Dosen Struktural FKIP UMMY, Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia, Dosen Pendidikan Biologi, dan Panitia. Peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat dari MPL yakni ketua MPL, anggota, dan masyarakat sekitar.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan masyarakat ialah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan positif yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan berlaku. Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan komunikasi (bahasa) yang efektif. Unit dasar suatu komunikasi ialah tindak tutur. Oleh karena itu, agar tindakan dalam bertutur (berbicara) sesuai dengan keinginan atau dapat terwujud maka penutur (pembicara) maupun mitra tutur (pendengar) perlu mempertimbangkan berbagai aspek. Aspek diantaranya situasi tindak tutur. Pertama, tindak tutur asertif ialah

tindak tutur yang menjelaskan apa dan bagaimana sesuatu itu adanya, misalnya pemberian pernyataan, pemberian saran, pelaporan, keluhan, dan sebagainya. Kedua, tindak tutur komisif ialah tindak tutur yang mendorong penutur melakukan sesuatu. Ketiga, tindak tutur direktif ialah tindak tutur yang berfungsi mendorong mitra tutur melakukan sesuatu. Keempat, tindak tutur ekspresif ialah tindak tutur yang menyangkut perasaan dan sikap, misalnya berupa tindakan meminta maaf, berterima kasih, dan sebagainya. Kelima, deklaratif ialah tindak tutur yang berfungsi untuk memantapkan atau membenarkan sesuatu tindak tutur sebelumnya. Tindak tutur ini dinyatakan dengan setuju, tidak setuju, benar, dan lain-lain.



**Gambar 1.** Kegiatan Pengabdian dan foto bersama

### **Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Masyarakat**

Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk memberikan pelayanan prima. Memahami prinsip-prinsip dan teknik komunikasi yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih kuat.

Prinsip-prinsip komunikasi efektif:

1. Kejelasan: Sampaikan informasi pelanggan secara jelas dan terstruktur agar mudah dipahami oleh masyarakat
2. Empati: Tunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan
3. Responsif: Tanggapi permintaan dan pertanyaan pelanggan dengan cepat dan profesional.
4. Positif: Gunakan bahasa yang ramah dan konstruktif untuk menciptakan pengalaman positif.

Memahami Kebutuhan Pelanggan:

1. Analisis Kebutuhan: Identifikasi dan pelajari kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan
2. Solusi Terbaik: Kembangkan solusi yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Komunikasi yang jelas: Jelaskan solusi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan.

Mendengarkan Aktif dan Empati:

1. Mendengarkan dengan seksama: fokus dengan apa yang dikatakan pelanggan dan jangan memotong pembicaraan mereka
2. Tunjukkan empati: pahami perasaan dan perspektif pelanggan, dan tunjukkan simpati serta dukungan.

- 
3. Ajukan pertanyaan: ajukan pertanyaan yang relevan untuk memperoleh informasi lanjut.

Hasil dari kegiatan ini berupa masyarakat memiliki pengetahuan terkait dengan tindak turur berkomunikasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, Bahasa tubuh dan nada suara seharusnya jaga kontak mata untuk menunjukkan perhatian dan keterlibatan, nada suara yang jelas, tenang, dan profesional, dan Jaga postur tubuh yang terbuka dan bersahabat untuk menunjukkan perhatian. Serta memahami keluhan pelanggan dengan cara. Dengarkan dengan sungguh-sungguh. Berikan perhatian penuh dan pahami masalah yang dihadapi pelanggan, Tunjukkan Empati Tunjukkan rasa simpati dan pemahaman terhadap perasaan pelanggan, Temukan Solusi Kembangkan solusi yang adil dan menguntungkan bagi kedua belah pihak, dan Tindak Lanjut Pastikan pelanggan puas dengan penanganan masalahnya dan tindak lanjuti jika diperlukan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan bab sebelumnya, maka kesimpulan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Kegiatan ini terlaksana sesuai dengan tujuan dan rencana.
2. Kegiatan tersebut mendapat apresiasi dari Bapak Ketua MPL Sawah Sudut Nagari Salayo Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok berupa pengetahuan jenis-jenis tindak turur berkomunikasi dalam pelayanan masyarakat.
3. Kegiatan ini mendapat apresiasi dari masyarakat supaya lebih baik lagi berkomunikasi dalam menyampaikan maksud dan tujuan.

#### 5. SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Tim pengabdian dosen FKIP UMMY yang telah dilakukan di Masyarakat Peduli Lingkungan Jorong Sawah Sudut Nagari Selayo maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya kegiatan lanjutan untuk memberikan penyuluhan/pelatihan lanjutan tentang tindak turur berkomunikasi dalam pelayanan publik
2. Perlu adanya peran serta pengurus Jorong Nagari Selayo dalam mengawasi masyarakat dan pelayan masyarakat dalam mengurus segala sesuatu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chaer, Abdul, dan Leonie Agustina. (2004). *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahmudah. (2005). "Sikap dan Pemilihan Bahasa Kelompok Sosial Menengah Masyarakat Kota Makassar Terhadap Penggunaan Bahasa Indonesia Ragam Baku". Pendekatan Gender. *Disertasi*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Ratna. (2013). "Penggunaan Bahasa pada Pelayanan Publik di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros (Studi Sosiolinguistik)". *Tesis*. Universitas Negeri Makassar.

- Rahardi, Kunjana. (2001). *Sosiolinguistik, Kode dan Alih Kode*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Taha, Z. (2008). *Gapura Bahasa. Kumpulan Makalah Pilihan Tentang Bahasa dan Pengajaran Bahasa*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, Serta Lagu Kebangsaan. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2011.
- Wijaya, P. D. dan Mahmud Rohmadi. (2006). *Sosiolinguistik: Kajian Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

