

## TINDAK TUTUR DIREKTIF PEGAWAI KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TAMALANREA INDAH KOTA MAKASSAR

Ian Wahyuni<sup>1</sup>, Muhammad Darwis<sup>2</sup>, Ikhwan M Said<sup>3</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Mulawarman (Unmul) Kalimantan Timur, Indonesia

<sup>2,3)</sup> Universitas Hasanuddin (Unhas) Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: [ianwahyuni1991@gmail.com](mailto:ianwahyuni1991@gmail.com)

### ABSTRAK

Dampak positif pelayanan prima yang merata pada seluruh tingkatan masyarakat di kantor kelurahan adalah penanaman nilai-nilai moral dan tolak ukur pelayanan umum. Penelitian ini bertujuan mengungkapkan wujud kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan pada pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah. Jenis Penelitian ini, yaitu deskripsi kualitatif dengan metode pendeskripsian fenomena secara natural. Sumber data, yaitu komunikasi antara pegawai kelurahan dan masyarakat di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah. Pengumpulan data dilakukan dengan metode simak dan wawancara, serta teknik simak, rekam, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wujud kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan ada enam wujud. Kadar kesantunan tertinggi ditemukan pada wujud memohon karena unsur imperatif penutur disamarkan. Kadar kesantunan terendah ditemukan pada wujud menyuruh karena kebanyakan bentuk tindak tutur langsung yang digunakan, sehingga unsur imperatifnya sangat jelas.

**Kata kunci:** Tindak Tutur, Kesantunan Direktif, Pegawai Kelurahan, Pelayanan Prima

### ABSTRACT

The positive impact of excellent service that is evenly distributed at all levels of society in the village office is the inculcation of moral values and benchmarks of public services. This study aims to reveal the form of politeness directive speech acts of village employees in community service at the Tamalanrea Indah Village Office. This type of research is a qualitative description with a natural phenomenon description method. Data source, namely communication between village officials and the community in the Tamalanrea Indah Village Office. Data collection is done by listening and interviewing methods, as well as listening, recording and interview techniques. The results showed that there were six forms of politeness in directive speech act of village employees. The highest politeness level is found in the supplication form because the imperative element of the speaker is disguised. The lowest politeness level is found in the ordered form because most direct speech acts are used, so the imperative element is very clear.

**Keywords:** Speech Actions, Directives Politeness, Village Staff, Excellent Service.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh birokrasi senantiasa mencerminkan sebuah peristiwa komunikasi. Dalam peristiwa tersebut keniscayaan yang hadir adalah pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan. Komunikator dan komunikan adalah para aparatur birokrasi dan masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut, dalam praktik komunikasi, peran komunikator – komunikan saling bertukar atau *vise versa*, sehingga disitulah terjadi saling bertukar pesan sebagaimana kita lihat sebagai dialog.

Komunikasi selalu menggunakan wahana yang merepresentasikan makna. Wahana yang merepresentasikan makna kemudian disandang oleh apa yang disebut sebagai bahasa. Bahasa ini menjadi sesuatu yang saling berbeda antara satu suku dengan suku yang lain, antara satu bangsa dan bangsa yang lain. Lebih dari itu, cara *delivery* kata atau kalimat dalam bahasa juga akan saling berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Inilah problem sosiologis bahasa yang acapkali menjadi sumber konflik dalam komunikasi, terutama komunikasi antar budaya.

Konteks penelitian ini adalah bagaimana kuasa birokrasi dalam melayani kepentingan publik menggunakan bahasa sebagai manifestasi komunikasi dua arah antara masyarakat dengan aparat birokrasi. Dalam melayani masyarakat selaku aparat birokrasi, ada semacam kecenderungan umum betapa relasi kuasa mewarnai penggunaan bahasa dalam fungsi pelayanan publik itu. Hal ini menarik, sebab bagaimanapun birokrasi itu salah satu wataknya adalah “kaku” dimana alur kerjanya tunduk pada flowchart yang baku. Kebakuan acapkali melahirkan kekakuan, termasuk bagaimana berbahasa dengan lawan dialog adalah masyarakat yang membutuhkan jasa layanan birokrasi tersebut. Maka itu, penelitian ini hendak melihat bagaimana birokrasi kelurahan memperlakukan bahasa sebagai cerminan tindak tuturnya, manakala melayani publik.

## KERANGKA TEORI

Halliday and Hasan (1989), membedakan fungsi bahasa menjadi dua: fungsi pragmatik dan magis. Fungsi pragmatik, yakni lebih terarah kepada kegiatan berkomunikasi yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-hari, meliputi penggunaan bahasa yang naratif dan penggunaan bahasa yang aktif. Seorang penutur harus dapat memilih dan menggunakan bahasa dengan tepat agar maksud tuturannya dapat dipahami oleh petutur. Fungsi kedua, yaitu fungsi magis berkaitan dengan kegiatan-kegiatan seremonial, ritual keagamaan, dan kebudayaan.

Informasi yang terjalin antara penutur dan petutur merupakan suatu kajian pragmatik. Kajian pragmatik menganalisis bahasa dengan mempertimbangkan aspek di luar bahasa, yakni konteks. Sebagaimana yang dinyatakan Leech (1983), pragmatik mempelajari maksud ujaran (untuk apa ujaran itu dilakukan), menanyakan apa yang seseorang maksudkan dengan suatu tindak tutur, dan mengaitkan makna dengan siapa berbicara kepada siapa, di mana, bilamana, atau bagaimana. Pragmatik juga menitikberatkan aspek tindak tutur. Hal ini dikarenakan tindak tutur merupakan entitas yang bersifat sentral bagi pragmatik dan juga merupakan dasar bagi analisis topik-topik lain di bidang ini, seperti praanggapan, perikutan, implikatur percakapan, prinsip kerja sama, dan prinsip kesantunan.

Searle (1969), mendeskripsikan bahwa tindak tutur direktif merupakan tindak tutur yang mewajibkan petuturnya melakukan tuturan tersebut, seperti menyuruh, memohon, menuntut, menyarankan, memerintah, meminta, dan menantang. Tindak tutur menyuruh merupakan bagian tindak tutur direktif sehingga ada kewajiban petutur untuk melaksanakan kewajiban penutur. Hal inilah yang memengaruhi nilai kesantunan pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Nilai kesantunan tersebut bernilai negatif dikarenakan tindak tutur menyuruh dapat mengancam muka petutur. Apalagi jika kata-kata yang dituturkan merupakan tuturan langsung. Kalimat suruhan bersifat perintah sehingga muncul posisi penutur yang lebih berkuasa dibanding petutur. Petutur merasa tidak nyaman dan hubungan komunikasi antara keduanya menjadi renggang. Kemudian, pelayanan prima yang ingin diciptakan akan terhambat. Sejalan dengan pendapat Brown dan Levinson (1987), yang menjelaskan bahwa dalam melakukan tindakan pengancaman muka seorang penutur memperhitungkan suatu derajat keterancaman sebuah tindak tutur dengan mempertimbangkan faktor jarak sosial, kekuasaan (*power*), dan situasi.

Hal yang melatarbelakangi penelitian dilakukan karena terindikasinya kesantunan tindak tutur direktif dilihat dari bentuk-bentuk tindak tutur, modus kalimat, dan pemarkah persona Bugis Makassar yang digunakan saat melayani masyarakat dalam berbahasa Indonesia. Di sini juga akan direalisasikan teori kesantunan Brown-Levinson secara kritis mengenai tindakan pengancaman muka dengan melihat tiga faktor yang memengaruhi tuturan, yaitu jarak sosial antara penutur dan petutur, besarnya perbedaan kekuasaan atau dominasi di antara keduanya, dan peringkat tindak tutur antara penutur dan petutur (konteks/Situasi).

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Agus (2013), mendeskripsikan tentang bentuk kesantunan linguistik dan strategi pertuturan yang dilakukan wanita dan pria etnis Bugis di Kabupaten Bone. Basuki (2002), menguraikan jenis-jenis tindak tutur dan membagi ke dalam lima kategori seperti yang dilakukan oleh Searle, penanda lingual ke dalam dua kelompok, yaitu berdasarkan bentuk, yang terdiri atas kata, frasa, dan klausa, selanjutnya berdasarkan sifat yang terdiri dari semu dan nyata, dan faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya tindak tutur, antara lain penutur, isi tuturan, tujuan tuturan, status sosial, jarak sosial, intonasi, dan implikatur. Halid (2000), memaparkan hasil penelitiannya, yaitu tindak tutur yang digunakan mahasiswa pada situasi formal berjumlah enam belas dan tindak tutur mahasiswa yang digunakan pada situasi nonformal berjumlah dua puluh sembilan jenis. Fungsi tindak tutur mahasiswa pada situasi formal dan nonformal, yaitu representatif, fungsi komisif, fungsi direktif, fungsi ekspresif, dan fungsi deklaratif. Kemudian, tindak tutur mahasiswa pada situasi formal dan nonformal, yaitu penggunaan bahasa Indonesia formal mencapai 84,5% pada situasi formal dan hanya 3,34% pada situasi nonformal. Iswary (1994), mengkaji eksistensi jenis, kategori, bentuk-bentuk tindak tutur, serta hubungan antara bentuk dan makna tindak tutur dengan faktor-faktor yang dapat memengaruhinya, antara lain faktor situasional dan faktor sosial kultural, dalam wacana bahasa Makassar khususnya dialek Lakiung. Hasil penelitian ini menemukan indikasi bahwa jenis-jenis tindak tutur dalam wacana bahasa Makassar dapat terealisasi wujud yang bervariasi, sesuai dengan maksud yang ingin disampaikan. Keseluruhan jenis-jenis tindak tutur bahasa Makassar yang terjaring, dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu asertif (representasi), direktif, komisif, ekspresif, dan deklarasif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Subroto (2007), penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan lebih mengutamakan proses daripada hasil. Metode penelitian kualitatif tidak didesain atau dirancang menggunakan prosedur-prosedur statistik. Penelitian ini mencatat secara teliti semua fenomena kebahasaan yang senyatanya ada, meneliti, dan memberikan sistem bahasa berdasarkan data yang sebenarnya ditemui di lapangan. Dengan demikian, hasil analisisnya akan berbentuk pendeskripsian fenomena tuturan-tuturan yang mengandung kesantunan tindak tutur direktif pegawai dan realisasi teori Brown-Levinson untuk melihat derajat keterancaman aspek kesantunan tindak tutur pegawai kelurahan dalam pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah (faktor).

Populasi penelitian, yakni semua tindak tutur direktif yang digunakan pegawai kelurahan ketika melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah. Bentuk tuturan itu menjadi petunjuk untuk merealisasikan teori kesantunan Brown-Levinson yang dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu jarak, kekuasaan, dan peringkat tindak tutur antara penutur dengan petutur.

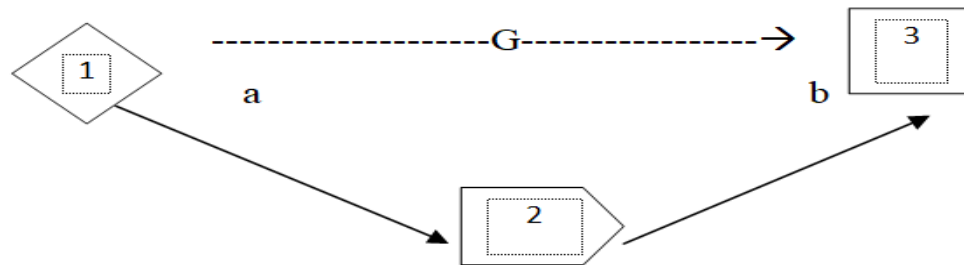
Sampel penelitian, yakni tindak tutur pegawai kelurahan yang dianggap layak dan disesuaikan dengan jumlah kebutuhan. Dengan demikian, penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposif atau sesuai dengan kebutuhan. Semua tuturan yang digunakan pegawai kelurahan (satu pak lurah, satu Seklur, tiga orang Kasi, dan tiga staf dari setiap Kasi) merupakan sampel. Sebaliknya masyarakat bukan sampel karena objek yang akan dikaji, yaitu kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan. Jumlah sampel yang digunakan 3 – 5 tuturan dari tiap-tiap bentuk tindak tutur direktif pegawai kelurahan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, masyarakat bukanlah sampel, sehingga mereka juga bukan informan. Informan adalah orang yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Adapun informan yang dimaksud, yakni pegawai Kelurahan Tamalanrea Indah. Jumlah pegawai yang dijadikan sebagai informan sebanyak 12 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu metode simak dan wawancara. Metode simak adalah metode berupa penyimakan yang dilakukan dengan menyimak tuturan pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Dalam metode simak terdapat teknik dasar dan teknik lanjutan. Adapun teknik dasar dari metode simak, yaitu teknik sadap yang kemudian diikuti dengan teknik lanjutan yang berupa teknik rekam, teknik simak, dan teknik catat. Peneliti menyimak rekaman tindak tutur pegawai kelurahan ketika melayani masyarakat, lalu mencatat percakapan antara masyarakat dengan pegawai kelurahan. Setelah itu, data yang telah dicatat diklasifikasikan dan dipilih sesuai dengan objek penelitian, yaitu tuturan pegawai kelurahan yang mengandung tindak tutur direktif. Kemudian, data dikelompokkan berdasarkan bentuk-bentuk tindak tutur direktif untuk melihat wujud kesantunan tindak tutur direktif.

Data dianalisis dengan menggunakan analisis pragmatik, yaitu analisis bahasa berdasarkan sudut pandang pragmatik. Rustono (1999), mengemukakan analisis ini berupaya untuk menemukan maksud penutur, baik diekspresikan secara tersurat maupun tersirat yang diungkapkan secara tersirat di balik tuturan. Penulis menggunakan metode padan pragmatik untuk analisis data. Penulis juga menggunakan metode padan pragmatik untuk analisis data. Menurut Sudaryanto (1993), metode padan adalah metode yang dipakai untuk mengkaji atau menemukan identitas satuan lingual tertentu dengan memakai alat penentu di luar bahasa, seperti referen bahasa, perekam, pengawet bahasa, dan mitra wicara. Pemecahan masalah dalam

penulisan ini dapat dilihat dari sudut pandang penutur karena masalah yang ada di sini, yakni masalah interpretasi tuturan, berdasarkan keadaan awal dan akhir. Contoh analisis, penutur berasumsi bahwa petuturnya mengerti pesannya dan bahwa pemahaman petutur ini membuat petutur melakukan suatu tindakan yang dibutuhkan. Gambar 1 akan menjelaskan mengenai metode padan untuk analisis interpretasi tuturan.



*Leech, 1993:56-57*

**Gambar 1. Metode Padan Analisis Interpretasi Tuturan**

Keterangan gambar:

1 = keadaan awal (penutur merasa dingin).

2 = keadaan tengahan (petutur mengerti bahwa penutur ingin alat pemanas dinyalakan)

3 = keadaan akhir (penutur merasa hangat)

G = tujuan untuk mencapai keadaan 3 (menjadi hangat)

a = tindakan penutur mengatakan kepada petutur agar alat pemanas dinyalakan

b = tindakan petutur menyalakan alat pemanas

## DISKUSI

Data awal diperlukan untuk menganalisis tiga indikator yang akan dipaparkan pada bagian pembahasan. Oleh karena itu, melalui hasil penelitian ini dijelaskan beberapa bentuk tindak tutur direktif yang ada pada saat pegawai Kelurahan Tamalanrea Indah melayani masyarakat yang mempunyai tujuan mengurus kelengkapan berkas di kantor. Adapun pemaparan beberapa contoh tuturan direktif dapat dilihat di bawah ini,

### ***Tuturan Direktif Menyuruh***

Tuturan direktif menyuruh adalah tuturan yang digunakan ketika penutur tampaknya tidak memerintah lagi, tetapi menyuruh mencoba atau mempersilakan petutur agar sudi untuk berbuat sesuatu. “Masuk *makik!* langsung di belakang, di dalam duduk-duduk.....sante saja.” Konteks Tuturan: Dituturkan oleh kepala seksi pemerintahan kepada penyuluh KB yang ingin bertemu langsung dengan pak lurah. Tuturan tersebut disampaikan, ketika penyuluh KB menanyakan keberadaan pak lurah karena ada berkas yang perlu ditandatangani.

### ***Tuturan Direktif Mempersilakan***

Tuturan direktif mempersilakan adalah tuturan yang disampaikan oleh penutur dengan maksud meminta secara santun petutur melakukan sesuatu. Kadar suruhan dalam tuturan ini sangat halus dan samar, sehingga petutur tidak menolak perkataan dari petutur. “Silakan masuk, Pak! maukik urus apa?” Konteks Tuturan : Dituturkan oleh staf kepala seksi pembangunan

kepada seorang bapak yang sedang melangkah di depan pintu kantor kelurahan. Tuturan disampaikan sebagai kalimat sapaan atau sambutan kepada masyarakat yang ingin mengurus di Kelurahan Tamalanrea Indah.

#### ***Tuturan Direktif Meminta***

Tuturan direktif meminta adalah tuturan yang disampaikan oleh penutur untuk meminta petutur mau melakukan sesuatu. Kadar suruhan dalam tuturan ini sangat halus. “Mana KTP-mu? liatkak, baru saya kasi anak-anak ketikki! adaji mu bawa PBB toh?”. Konteks Tuturan: Dituturkan oleh kepala seksi pembangunan kepada kepala RT 02 yang bermaksud membuat Situ. Tuturan disampaikan karena KTP dibutuhkan sebagai pelengkap data pada surat keterangan yang ingin dibuat oleh Pak RT.

#### ***Tuturan Direktif Menyarankan***

Tuturan direktif menyarankan adalah tindak tutur yang dilakukan oleh penutur dalam mengujarkan sesuatu dengan tujuan untuk memberikan saran atau pendapat kepada petutur untuk dipertimbangkan. “Begini Bu, begini nanti, kalau terbit PBB tahun 2015, eh....pecahkan *makik!* Kita ambilmi itu PBB-ta, baru fotocopy akte jual/beli atau sertifikatta! fotocopy, kemudian..fotokopi KTP dan KK, baru ke sinikik, bawa itu PBB!”. Konteks Tuturan: Dituturkan oleh kepala seksi pemerintahan kepada masyarakat (wanita) yang ingin mengurus PBB rumahnya. Tuturan disampaikan karena SPPT PBB tahun 2015 belum terbit, sehingga masyarakat belum bisa melakukan pemecahan dari PBB induk.

#### ***Tuturan Direktif Memohon***

Tuturan direktif memohon adalah tindak tutur yang meminta dengan sopan agar petutur melakukan sesuatu yang diinginkan penutur. “Tabe, bisakik fotokopikankak, satu rangkap ini dulu, Pak? karena..satu rangkap untuk arsip kelurahan. Karena selesaimi semuanya, sisa kita bawa ke kecamatan!”. Konteks Tuturan: Dituturkan oleh staf kepala seksi pemerintahan kepada bapak yang sedang mengurus surat kewarisan. Tuturan ini disampaikan untuk memohon kepada bapak tersebut agar memfotocopy surat kewarisan yang sudah selesai sebagai arsip di kantor kelurahan.

#### ***Tuturan Direktif Melarang***

Tindak tutur melarang adalah tindak tutur yang disampaikan oleh penutur untuk mencegah petutur melakukan sesuatu. “Janganmi, langsung saja di sini! langsung ke kecamatan...sudah itu, baru ke Capil!”. Konteks Tuturan: Dituturkan kepada masyarakat yang menanyakan prosedur mengurus surat pindah keluar. Tuturan disampaikan agar petutur langsung saja ke kelurahan untuk mengurus formulir surat pindah keluar, setelah itu ke kecamatan baru ke Capil.

### **Analisis**

Pemaparan hasil penelitian menemukan ada enam jenis tindak tutur direktif yang terdapat di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah, yaitu (a) menyuruh, (b) meminta, (c) mempersilakan, (d) menyarankan, (e) memohon, dan (f) melarang. Hasil penelitian tersebut digunakan untuk menemukan wujud kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Wujud kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan dapat diperoleh melalui analisis tiga indikator yang saling berkaitan satu sama lain. Adapun tiga indikator yang dimaksud, yaitu bentuk tindak tutur, modus kalimat, dan pemarkah persona Bugis Makassar.

Kadar kesantunan tertinggi dapat ditemukan pada wujud tindak tutur direktif memohon karena maksud imperatif penutur disamarkan. Petutur tidak merasa dirinya diperintah,



melainkan dibutuhkan oleh pegawai kelurahan. Sebagai contoh tindak tutur direktif Lurah Tamalanrea Indah pada saat memohon pak RT setempat untuk menghadiri acara sosialisasi, “Pak RT, mohon hadirkik, sebentar di acara sosialisasi imigran di kecamatan, karena daerahta na tempati!”. Konteks Tuturan: Dituturkan oleh Lurah Tamalanrea Indah kepada Pak RT C sekiranya dapat hadir pada acara sosialisasi di Kecamatan Tamalanrea.

Tuturan disampaikan karena pak lurah yang paling bertanggung jawab sama sosialisasi tersebut. Mayoritas imigran ditempatkan oleh pihak imigrasi di RW 09 Kelurahan Tamalanrea Indah. Tuturan Lurah Tamalanrea kepada Pak RT merupakan tindak tutur direktif memohon. Kata **mohon** menjadi penanda permohonan. Kalimat “Pak RT, mohon hadirkik sebentar, di acara sosialisasi imigran di kecamatan, karena daerahta na tempati!”, berisi harapan pak lurah yang ditujukan kepada Pak RT C agar menghadiri acara sosialisasi di kantor kecamatan. Penutur menyampaikan alasan seluruh RW dan RT Kelurahan Tamalanrea Indah diwajibkan hadir karna mayoritas imigran berdomisi di RW 09 Kelurahan Tamalanrea Indah. Petutur merasa wajib apalagi ada undangan dan penyampaian secara langsung dari Lurah Tamalanrea Indah. Bentuk tindak tutur direktif memohon yang disampaikan Lurah Tamalanrea indah pada percakapan di atas, yaitu tindak tutur langsung literal. Pemakaian modus kalimat imperatif digunakan sesuai fungsinya, yaitu meminta agar Pak RT C hadir di acara sosialisasi imigran. Tindak tutur langsung digunakan karena informasi yang akan disampaikan harus jelas. Hal ini dikarenakan, penyampaian tersebut berupa undangan yang pelaksanaannya hari itu juga sehingga basa-basi tidak diperlukan. Lurah Tamalanrea Indah menggunakan pemarkah persona *-kik* dalam menyampaikan tindak tutur direktif memohon, untuk menghargai Pak RT C. Pak lurah sebagai penanggung jawab acara sosialisasi menyampaikan undangan lisan dengan ramah agar Pak RT merasa diundang secara hormat. Petutur merasa dirinya memiliki peran penting untuk kelancaran sosialisasi yang dilaksanakan di Kecamatan Tamalanrea.

Hasil analisis di atas berisi informasi bahwa pegawai kelurahan, dalam hal ini Lurah Tamalanrea Indah menggunakan tuturan yang santun kepada masyarakat. Pak lurah sebagai cerminan staf-stafnya memakai tutur kata yang ramah pada saat berbicara dengan RT setempat, padahal keduanya memiliki hubungan yang akrab. Kesantunan pak lurah tercermin dengan adanya pemarkah *-kik* dalam tuturan direktif memohon yang disampaikan. Muka petutur diselamatkan dengan tuturan tersebut, apalagi yang menyampaikannya adalah pemimpin di kelurahan. Petutur akan melaksanakan maksud tuturan tersebut karena kehadirannya sangat diharapkan dengan adanya undangan secara lisan dan tertulis.

Kadar kesantunan terendah dapat ditemukan pada wujud tindak tutur direktif menyuruh. Hal ini disebabkan umumnya kantor pelayanan umum menggunakan kalimat langsung, sehingga unsur imperatifnya sangat jelas. Sebagai contoh analisis peneliti melihat wujud kesantunan tindak tutur direktif pegawai kelurahan, “Ambilkik, surat pengantar! Mana KTP-ta?”. Konteks Tuturan: Dituturkan oleh Lurah Tamalanrea Indah, Kepala seksi kesejahteraan masyarakat dan kepala seksi pemerintahan kepada tokoh masyarakat di Kelurahan Tamalanrea Indah.

Tuturan disampaikan karena tokoh masyarakat ingin mengurus kelengkapan berkas lelang jabatan direktur PDAM, namun masih perlu mengambil surat pengantar untuk pembuatan Surat Tanda Lahir sebelum ke Kantor Capil. Tuturan kepala seksi pemerintahan, yaitu “Ambilkik surat pengantar!”, berisi tindak tutur direktif menyuruh. Hal ini dikarenakan kepala seksi pemerintahan menyampaikan kepada tokoh masyarakat untuk mengambil surat pengantar saat itu juga di kelurahan. Surat pengantar dibutuhkan sebagai kelengkapan berkas di Kantor Capil

untuk mengambil surat tanda lahir yang dibutuhkan tokoh masyarakat. Isi tuturan tersebut mewajibkan petutur untuk melaksanakan tuturan penutur agar berkas yang diurus dapat terselesaikan. Bentuk tuturan “Ambilkik, surat pengantar!” merupakan tindak tutur langsung literal, dikarenakan penutur langsung menggunakan modus kalimat imperatif dan maksud dari kalimat tersebut bermakna menyuruh. Artinya, petutur harus mengikuti perkataan penutur. Tuturan pegawai kelurahan di atas termasuk singkat dan jelas sehingga kadar kesantunannya rendah, jika dianalisis dari struktur kalimatnya saja. Pemarkah persona Bugis Makassar yang hadir dalam tuturan tersebut, yakni *-kik* bermakna bahwa penutur menghargai petutur yang diajak berbicara. Penutur menyadari keberadaan petutur sehingga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik. Petutur memiliki umur yang lebih tua darinya dan beliau merupakan tokoh masyarakat.

Analisis di atas dapat dilihat bahwa wujud kesantunan pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat dapat dikatakan santun, tidak hanya dilihat dari satu indikator saja. Bentuk tindak tutur boleh saja langsung literal, tetapi masih dikatakan santun ketika pemarkah persona Bugis Makassar berperan sentral dalam tuturan tersebut. Kehadiran unsur *-kik* memberikan Situasi yang santun dilihat dari konteksnya karena pegawai kelurahan bersikap merendah kepada masyarakat yang datang mengurus di Kantor Kelurahan Tamalanrea Indah.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa wujud kesantunan pegawai kelurahan pada tindak tutur direktif pegawai kelurahan memiliki enam wujud, yaitu (1) menyuruh, (2) mempersilakan, (3) meminta, (4) menyarankan, (5) memohon, dan (6) melarang. Keenam wujud kesantunan dianalisis dengan tiga indikator yang saling berhubungan, yaitu bentuk-bentuk tindak tutur, modus kalimat, dan pemarkah persona Bugis Makassar. Kesantunan tidak dapat dinilai dari satu indikator saja karena ketiganya memiliki unsur penilaian tersendiri yang saling berkaitan. Kadar kesantunan tertinggi dapat ditemukan pada wujud tindak tutur direktif memohon karena maksud imperatif penutur disamakan. Petutur tidak merasa dirinya diperintah, melainkan dibutuhkan oleh pegawai kelurahan. Kadar kesantunan terendah dapat ditemukan pada wujud tindak tutur direktif menyuruh. Hal ini disebabkan umumnya kantor pelayanan umum menggunakan kalimat langsung, sehingga unsur imperatifnya sangat jelas. Hasil penelitian ini diharapkan agar pegawai kelurahan melayani masyarakat secara *somberek* atau merata pada seluruh lapisan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nuraidar. 2013. Bentuk Kesantunan Linguistik dan Strategi Pria dan Wanita Etnis Bugis. *Disertasi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Basuki, Agus R. 2002. Tindak Tutur Ilokusif dalam Seni Pertunjukkan Ketoprak. *Tesis*. Yogyakarta: UNY.
- Brown, Penelope dan Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness: Some Universal sin Language Usage*. Cambridge: University of Cambridge Press.



- Halid, Farida. 2000. Tindak Tutur Mahasiswa STKIP Gorontalo pada Situasi Formal dan Nonformal. *Tesis*. Makassar: Univeritas Hasanuddin.
- Halliday, M.A.K and Hasan, Ruqaiyya. 1989. *Language, Context, and Text: Aspect of Language in a Social-Semiotic Perspective*. Victoria: Deakin University.
- Iswary, Ery. 1994. Tindak Tutur dalam Wacana Bahasa Makassar. *Tesis*. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Leech, G. 1983. *Principle of Pragmatics*. London: Longman.
- Rustono. 1999. *Pokok-Pokok Pragmatik*. Semarang: Ikip.
- Searle, John. R. 1969. *Speech Act: An Essay on the Philosophy of Language*. NewYork : Cambridge University Press.
- Subroto, Edi. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Kasinius.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Kepel Press.