

ABSTRAK

Amanda Puspaniding Sejati, 1402700. *Analisis Genre Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs LAPOR! pada tahun 2015: Kajian Linguistik Sistemik-Fungsional*

Penelitian ini mengkaji penggunaan bahasa pada genre pengaduan yang terdapat pada pesan pengaduan masyarakat dalam situs *LAPOR!* tahun 2015. Adapun tujuan utama dari penelitian ini yaitu mengeksplorasi struktur generik dan ciri kebahasaan yang terdapat pada pesan pengaduan dengan menggunakan pendekatan SFL, serta menggambarkan ketercapaian fungsi sosial dari pesan pengaduan tersebut berdasarkan dukungan dari struktur generik dan ciri kebahasaan yang digunakan. Pemilihan metode kualitatif deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penggunaan bahasa pada genre pengaduan dengan data yang natural tanpa ada manipulasi dari peneliti. Data yang digunakan berupa 40 pesan pengaduan yang ditujukan kepada instansi yang dianggap bertanggung jawab untuk melakukan upaya perbaikan. Oleh karena itu, pesan pengaduan dalam situs ini dikategorikan sebagai pengaduan yang bersifat langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur generik pengaduan dalam situs *LAPOR!* memiliki 9 tahap yang bersifat potensial yaitu *Alamat Pengaduan* ^ *(Pembuka Pengaduan)* ^ **(Orientasi Isu)* ^ **<Permintaan>* ^ **<(Bukti Pemicu)>* ^ **<(Keluhan)>* ^ **(Ceramah)* ^ *(Alamat Pengirim)* ^ **<(Terima Kasih)>*. Selanjutnya ditemukan beberapa ciri kebahasaan yang penting, di antaranya penggunaan penanda leksikal 'Yth.', vokatif, ungkapan salam, *circumstances (location, manner, matter)*, penggunaan verba proses (*mental, material, verbal, existential*), *Mood* imperatif dan deklaratif, dan ungkapan terima kasih. Dilihat dari ketercapaian fungsi sosial, seluruh pesan pengaduan tersebut terpahami sebagai aktivitas pengaduan, sebagaimana tercermin dalam respon yang didapatkan pihak pengadu. Fungsi sosial genre pengaduan ini dapat tercapai karena didukung oleh struktur generik yang efektif dan fitur linguistik yang relevan.

Kata Kunci: analisis genre, genre pengaduan, SFL

ABSTRACT

Amanda Puspanitaning Sejati, 1402700. *A genre analysis of the public complaints messages on the LAPOR! site in 2015: The Study of Systemic Functional Linguistics*

This study examines the use of language in the genre of the complaints in public messages on the *LAPOR!* site, in 2015. The main objective of this study are to explore the generic structure and the linguistic features used in the complaint messages using SFL approach, and to describe the achievement of social function of the complaints messages that can be indicated from the generic structure and the linguistic features used by the *LAPOR!* site's users. This research uses descriptive qualitative method because it aims to illustrate the use of language in the complaint genre with the natural data without any manipulation of the researcher. The data in this study is 40 complaining messages that are given to the responsible authorities to make solutions. Therefore, the complaining messages on this website are categorized as direct complaints. The results of this study indicate that a complaint genre in *LAPOR!* site has 9 stages arrayed in a generic structure that *Complaint Addressee* ^ *(Opening)* ^ * *(Orientation of Issue)* ^ * *<Request>* ^ * *<(Trigger Evidence)>* ^ * *<(Complaints)>* ^ * *(Stated Ideal Condition)* ^ * *(Sender's Address)* ^ * *<(Acknowledgement)>*. In addition, the study found lexicogrammatical features that are used in the realization of complaint genre, i.e., lexical markers 'Yth.', vocative, greeting expressions, Circumstances (location, manner, matter), first personal pronouns, process (mental, material, verbal, existential), imperative and declarative Mood, and gratitude. Focus on the achievement of social function, the entire of complaint messages can be understood as complaint activity, as reflected in its responses. The social function of complaint genre can be achieved because the complaint messages were supported by the effective generic structure and relevant linguistic features.

Key words: genre analysis, complaint genre, SFL