

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Definisi Operasional	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Genre	6
2.2 Analisis Genre dengan Pendekatan SFL	11
2.2.1 Fungsi Sosial	14
2.2.2 <i>Generic Structure</i>	15
2.2.3 Ciri Kebahasaan	18
2.3 Pengaduan Sebagai Genre	27
2.4. Situs <i>LAPOR!</i> (<i>Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat</i>)	30
2.5 Penelitian Terdahulu Tentang Analisis Genre	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Sumber Data	38
3.3 Pengumpulan Data.....	39
3.4 Analisis Data.....	41
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Struktur Generik Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs <i>LAPOR!</i> ...	46
4.1.1 Temuan Umum.....	47
4.1.2 Pola 1: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>.....	52
4.1.3 Pola 2: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Bukti Pemicu ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>	53

Amanda Puspenditaning Sejati, 2016

ANALISIS GENRE PESAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM SITUS LAPOR! PADA TAHUN 2015

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.4	Pola 3: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ <{Permintaan^ Terima Kasih}>	55
4.1.5	Pola 4: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ <{ Bukti Pemicu ^Keluhan}> ^ Bukti Pemicu ^ Permintaan^ Terima Kasih	56
4.1.6	Pola 5: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ Bukti Pemicu ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>	58
4.1.7	Pola 6: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Bukti Pemicu ^ Terima Kasih ^Permintaan ^ Terima Kasih.....	60
4.1.8	Pola 7: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ Terima Kasih ^ Bukti Pemicu ^ Permintaan^ Terima Kasih	62
4.1.9	Pola 8: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ Ceramah ^ Permintaan ^ Terima Kasih Error! Bookmark not defined.	63
4.1.10	Pola 9: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ Permintaan^ Keluhan ^ Terima Kasih ^ Permintaan^ Terima Kasih	65
4.1.11	Pola 10: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Bukti Pemicu ^ Permintaan^ Keluhan ^ Ceramah ^ Permintaan ^ Terima Kasih.	67
4.1.12	Pola 11: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Permintaan ^ Keluhan ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>.....	69
4.1.13	Pola 12: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Permintaan ^ Bukti Pemicu ^ Permintaan ^ Keluhan ^<{Permintaan ^ Terima Kasih}>	70
4.1.14	Pola 13: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Permintaan ^ Penyajian Bukti Pemicu ^Permintaan ^ Terima Kasih.....	73
4.1.15	Pola 14: Alamat Pengaduan ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>.74	
4.1.16	Pola 15: Penyampaian Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Penyajian Bukti Pemicu ^ Terima Kasih	75
4.1.17	Pola 16: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Bukti Pemicu ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>	76
4.1.18	Pola 17: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Bukti Pemicu ^ Terima Kasih ^ Permintaan ^ Terima Kasih.....	77
4.1.19	Pola 18: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Bukti Pemicu ^ Keluhan ^ Bukti Pemicu ^ Permintaan ^ Terima Kasih	79
4.1.20	Pola 19: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Keluhan ^ Terima Kasih	80
4.1.21	Pola 20: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Bukti Pemicu ^ Keluhan ^ Permintaan ^ Terima Kasih	81
4.1.22	Pola 21: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Ceramah ^ Permintaan ^ Terima Kasih	83
4.1.23	Pola 22: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Keluhan ^ Permintaan ^ Ceramah ^ Permintaan ^ Terima Kasih	84

4.1.24	Pola 23: Alamat Pengaduan ^ Permintaan ^ Orientasi Isu ^ Keluhan ^ Permintaan ^ Terima Kasih	85
4.1.25	Pola 24: Alamat Pengaduan ^ Pembuka Pengaduan ^ Permintaan ^ Terima Kasih.....	87
4.1.26	Pola 25: Alamat Pengaduan ^ Pembuka Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Bukti Pemicu ^ <{Permintaan ^ Terima Kasih}>	88
4.1.27	Pola 26: Alamat Pengaduan ^ Ceramah ^ Permintaan ^ Alamat Pengirim Pengaduan ^ Permintaan ^ Terima Kasih	89
4.1.28	Pola 27: Alamat Pengaduan ^ Orientasi Isu ^ Bukti Pemicu ^ Keluhan ^ Permintaan.....	90
4.1.29	Rangkuman Struktur Generik yang Digunakan pada Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs <i>LAPOR!</i>	92
4.2	Ciri Kebahasaan Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs <i>LAPOR!</i> ..	100
4.2.1	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Alamat Pengaduan (APd)</i>	101
4.2.2	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Pembuka Pengaduan (PP)</i>	103
4.2.3	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Orientasi Isu (OI)</i>	104
4.2.4	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Permintaan (P)</i>	107
4.2.5	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Bukti Pemicu (BP)</i>	109
4.2.6	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Keluhan (K)</i>	111
4.2.7	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Ceramah (C)</i>	113
4.2.8	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Terima Kasih (TK)</i>	114
4.2.9	Ciri Kebahasaan Tahap <i>Alamat Pengirim (APg)</i>	115
4.3	Ketercapaian Fungsi Sosial	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Simpulan.....	121
5.2	Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....		126
LAMPIRAN		131
Lampiran 1 Analisis Struktur Generik		131
Lampiran 2 Ciri Kebahasaan		146
Lampiran 3 Respons Pesan Pengaduan		164

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol pada struktur generik	17
Tabel 3.1 Tahap yang muncul pada pesan pengaduan #11	43
Tabel 3.2 Simbol pada struktur generik	44
Tabel 4.1 Frekuensi kemunculan tahap.....	48
Tabel 4.2 Pesan pengaduan #33	52
Tabel 4.3 Pesan pengaduan #30	54
Tabel 4.4 Pesan pengaduan #17	55
Tabel 4.5 Pesan Pengaduan #22.....	57
Tabel 4.6 Pesan Pengaduan #32.....	59
Tabel 4.7 Pesan Pengaduan #38.....	61
Tabel 4.8 Pesan Pengaduan #35.....	62
Tabel 4.9 Pesan Pengaduan #40.....	64
Tabel 4.10 Pesan Pengaduan #5.....	66
Tabel 4.11 Pesan Pengaduan #28.....	68
Tabel 4.12 Pesan Pengaduan #21.....	70
Tabel 4.13 Pesan Pengaduan #14.....	72
Tabel 4.14 Pesan Pengaduan #6.....	74
Tabel 4.15 Pesan Pengaduan #34.....	75
Tabel 4.16 Pesan Pengaduan #7.....	76
Tabel 4.17 Pesan Pengaduan #3.....	77
Tabel 4.18 Pesan Pengaduan #18.....	78
Tabel 4.19 Pesan Pengaduan #23.....	80
Tabel 4.20 Pesan Pengaduan #1.....	81
Tabel 4.21 Pesan Pengaduan #25.....	82
Tabel 4.22 Pesan Pengaduan #13.....	83
Tabel 4.23 Pesan Pengaduan #8.....	85
Tabel 4.24 Pesan Pengaduan #4.....	86
Tabel 4.25Pesan Pengaduan #29.....	87
Tabel 4.26Pesan Pengaduan #11.....	89
Tabel 4.27Pesan Pengaduan #36.....	90
Tabel 4.28Pesan Pengaduan #16.....	92
Tabel 4.29 Pemetaan bagian teks dan tahap.....	100
Tabel 4.30 Jenis vokatif pada tahap <i>Alamat Pengaduan</i>	102
Tabel 4.31 Pesan Pengaduan #1 dan Respons	103
Tabel 4.32 Frekuensi Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap <i>Orientasi Isu</i>	106
Tabel 4.33 Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap <i>Permintaan</i>	109
Tabel 4.34 Ciri Kebahasaan Tahap <i>Bukti Pemicu</i>	111

Amanda Puspenditaning Sejati, 2016

ANALISIS GENRE PESAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM SITUS LAPOR! PADA TAHUN 2015

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.35 Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap <i>Keluhan</i>	113
Tabel 4.36 Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap <i>Ceramah</i>	115
Tabel 4.37 Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap <i>Terima Kasih</i>	116
Tabel 4.38 Contoh Respons Pesan Pengaduan.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

Analisis Struktur Generik.....	131
Tahap yang Muncul pada Pesan Pengaduan dalam Situs <i>LAPOR!</i>	142
Frekuensi Kemunculan Tahap.....	144
Variasi Struktur Generik yang Bersifat Aktual.....	145
Struktur Generik yang Bersifat Potensial.....	147
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Alamat Pengaduan (APd)</i>	148
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Pembuka Pengaduan (PP)</i>	149
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Orientasi Isu (OI)</i>	150
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Permintaan (P)</i>	153
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Keluhan (K)</i>	157
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Bukti Pemicu (BP)</i>	159
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Ceramah (C)</i>	161
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Terima Kasih (TK)</i>	162
Ciri Kebahasaan Tahap <i>Alamat Pengirim (APg)</i>	163
Respons Pesan Pengaduan.....	164

