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 Generic Structure ....................................................................................... 15
    2.2.3 Ciri Kebahasaan ........................................................................................ 18
  2.3 Pengaduan Sebagai Genre .............................................................................. 27
  2.4. Situs LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) .............. 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 Error! Bookmark not defined.46
  4.1 Struktur Generik Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs LAPOR! ... 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 Pusplanditaning Sejati, 2016
ANALISIS GENRE PESAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM SITUS LAPOR! PADA TAHUN 2015
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu
ix
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
4.1.15 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
4.1.20 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 LAPOR! ............................................. 92
4.2 Ciri Kebahasaan Pesan Pengaduan Masyarakat dalam Situs LAPOR! ................................................................. 100
   4.2.1 Ciri Kebahasaan Tahap Alamat Pengaduan (APd) ................. 101
   4.2.2 Ciri Kebahasaan Tahap Pembuka Pengaduan (PP) ................ 103
   4.2.3 Ciri Kebahasaan Tahap Orientasi Isu (OI) ......................... 104
   4.2.4 Ciri Kebahasaan Tahap Permintaan (P) ............................... 107
   4.2.5 Ciri Kebahasaan Tahap Bukti Pemicu (BP) ....................... 109
   4.2.6 Ciri Kebahasaan Tahap Keluhan (K) ................................. 111
   4.2.7 Ciri Kebahasaan Tahap Ceramah (C) ............................... 113
   4.2.8 Ciri Kebahasaan Tahap Terima Kasih (TK) ....................... 114
   4.2.9 Ciri Kebahasaan Tahap Alamat Pengirim (APg) .................. 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 4.25 Pesan Pengaduan #29 ................................................................. 87
Tabel 4.26 Pesan Pengaduan #11 ................................................................. 89
Tabel 4.27 Pesan Pengaduan #36 ................................................................. 90
Tabel 4.28 Pesan Pengaduan #16 ................................................................. 92
Tabel 4.29 Pemetaan bagian teks dan tahap ................................................ 100
Tabel 4.30 Jenis vokatif pada tahap Alamat Pengaduan ............................. 102
Tabel 4.31 Pesan Pengaduan #1 dan Respons ........................................ 103
Tabel 4.32 Frekuensi Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap Orientasi Isu .... 106
Tabel 4.33 Kemunculan Ciri Kebahasaan Tahap Permintaan .................... 109
Tabel 4.34 Ciri Kebahasaan Tahap Bukti Pemicu ...................................... 111

Amanda Puspaditaning Sejati, 2016
ANALISIS GENRE PESAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM SITUS LAPOR! PADA TAHUN 2015
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu
xii
DAFTAR LAMPIRAN

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