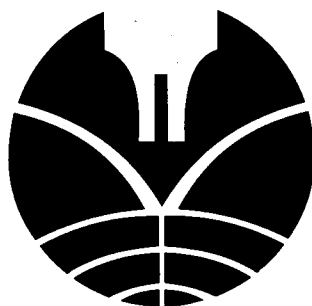


**FENOMENA KESANTUNAN BERBAHASA DALAM
PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DI KANTOR
WALIKOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

TESIS

**diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Magister Humaniora
Program Studi Linguistik**



oleh
Asnawi
NIM.039320

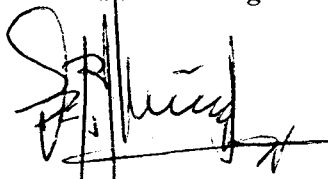
**PROGRAM STUDI LINGUISTIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2005**



**FENOMENA KESANTUNAN BERBAHASA DALAM PELAYANAN
PUBLIK: STUDI KASUS DI KANTOR WALIKOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU**

**Oleh
ASNAWI**

Pembimbing I



Drs. E. Aminudin Aziz, M.A., Ph.D.

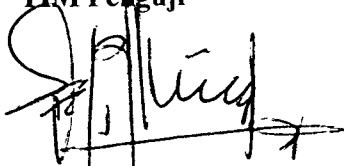
Pembimbing II



Dr. Iwa Lukmana, M.A.

Tim Penguji telah Menyetujui Tesis Asnawi yang Berjudul *Fenomena Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau* sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Humaniora pada Program Studi Linguistik Universitas Pendidikan Indonesia

Bandung, Januari 2006
TIM Penguji



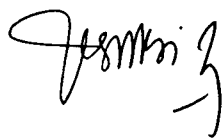
Drs. E. Aminudin Aziz, M.A., Ph.D.



Dr. Iwa Lukmana, M.A.



Prof. Dr. H. Syamsuddin AR, MS.



Dr. Hj. Vismaia Sabariah Damaianti, M. Pd.



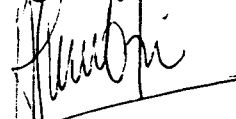
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Fenomena Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau” beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penciplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku di dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya ini atau adanya pengaduan terhadap karya asli saya ini.

Bandung, 30 Desember 2005

Yang menyatakan,



ASNAWI



ABSTRAK

Asnawi, 039320, *Fenomena Kesantunan Berbahasa: Studi Kasus di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau*

Penelitian ini mengkaji fenomena kebahasaan khususnya tentang realisasi tuturan menerima dan menolak yang digunakan oleh para petugas layanan publik di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau, faktor-faktor yang menentukan pola persamaan/perbedaan realisasi tuturan serta bagaimana kesantunan berbahasa melihat fenomena tersebut.

Dalam menganalisis fenomena kesantunan berbahasa ini digunakan teori kesantunan dalam tuturan menolak dan menerima yang dikembangkan oleh Rubin (1983) dan telah dimodifikasi oleh Aziz (2000). Sedangkan untuk variabel jarak sosial, kewenangan relatif dan imposisi, digunakan teori Brown dan Levinson (1987).

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan dua instrumen yaitu angket dalam bentuk isian wacana (*discourse completion test/DCT*) sebagai alat pengumpul data primer dan sadap-rekam untuk data sekunder. Angket berisi 4 deskripsi situasi yang harus dijawab oleh para responden; disebarkan kepada tujuh belas petugas loket sedangkan sadap-rekam masing-masing loket dilakukan 3 transaksi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada lima strategi yang dipakai para petugas loket dalam merealisasikan tuturan menolak, yaitu melalui perangkat pengunjuk maksud tuturan (IFID), langsung mengatakan TIDAK, menolak dengan ragu-ragu dan tanpa semangat, menolak dengan menawarkan jalan keluar, menolak dengan menunda keputusan, dan menolak dengan memberi alasan dan penjelasan. Kalimat tuturan menolak langsung mengatakan TIDAK ditandai dengan negasi seperti *tolak*, *tidak*, dan *bukan*, kalau kalimat itu tidak ditemukan negasi seperti itu maka kalimatnya tergolong menolak tidak langsung. Sementara itu, dalam memberikan ungkapan menerima, para petugas loket menggunakan tiga strategi, yaitu langsung mengatakan YA, menerima dengan jawaban retorik, dan menerima sekalipun nampak enggan. Untuk kalimat tuturan menerima langsung mengatakan YA ditandai dengan negasi seperti *ya*, *terima* dan *bisa*, kalau sebuah kalimat tidak ditemukan negasi seperti tadi maka kalimat itu tergolong menerima tidak langsung.

Analisis terhadap 58 buah tuturan menunjukkan bahwa sebanyak 41 tuturan tergolong menolak yang terdiri atas 20 tuturan langsung mengatakan tidak, 2 tuturan menolak dengan ragu-ragu dan tanpa semangat, 16 tuturan menawarkan jalan keluar, 2 tuturan dengan menunda keputusan, dan 1 tuturan dengan memberi alasan dan penjelasan. Adapun tuturan menerima terdiri atas 17 tuturan yang direalisasikan ke dalam 3 cara, yaitu: 3 tuturan menerima dengan langsung mengatakan YA, 13 tuturan menerima dengan jawaban retorik, dan 1 tuturan menerima walaupun nampak enggan.

Dari jenis tuturan yang diperoleh melalui data angket dan sadap rekam pada penelitian ini, disimpulkan bahwa: jarak sosial, kewenangan relatif, dan imposisi tidak mempengaruhi tuturan, baik menolak maupun menerima karena petugas menginginkan transaksi secara ideal, yaitu persyaratan harus lengkap. Berdasarkan hasil sadap rekam, banyak tuturan menerima dari pada menolak. Hal itu terjadi karena untuk pencapaian transaksi yang ideal, dibuatlah informasi yang bisa dipakai warga sipil sebagai panduan dalam pembuatan surat-surat.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabilalamin atas limpahan hidayah, rahmat, nikmat, dan ilmu-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Tesis yang berjudul *“Fenomena Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Walikota Pekanbaru, Provinsi Riau”*.

Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian di Program Pascasarjana pada Konsentrasi Linguistik, Universitas Pendidikan Indonesia untuk memperoleh gelar Magister Humaniora. Selain itu, penulis juga memberikan gambaran kepada pembaca tentang “Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik”.

Penulis sangat menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna dari penyajian dan substansi yang diungkapkan. Penulis menyadari dengan keterbatasan ilmu yang dimiliki, sehingga karya ini belum memuaskan. Karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan agar karya ini dapat berguna bagi kita dalam berbahasa, khususnya kesantunan berbahasa dalam pelayanan publik agar bangsa ini lebih berbudi dan terpuji, insyaAllah. Amin.

Bandung, 30 Desember 2005

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabilalamin atas limpahan hidayah, rahmat, nikmat, dan ilmu-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Bukan hanya itu, keberhasilan penulis tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. E. Aminudin Aziz, M.A., Ph.D. selaku Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Linguistik pada Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya yang sangat padat untuk memberikan ilmu, arahan, dan kesabaran selama membimbing penulis dengan penuh keihklasan;
2. Bapak Dr. Iwa Lukmana, M.A. selaku Pembimbing II dan sekaligus selaku Sekretaris Program Studi Linguistik pada Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan ilmu, arahan, kesabaran dan meluangkan waktu disaat kesibukan tugas selama membimbing penulis ;
3. Bapak Prof. Dr. H. Syamsuddin AR., M.S. yang telah memberikan ilmu, nasehat, motivasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan studi dengan baik dan tepat pada waktunya;
4. Ibu Dr. Hj. Vismaia Sabariah Damaianti, M.P.d. yang memberikan ilmu, arahan, dorongan semangat agar penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik dan dapat menyelesaikan pendidikan dalam waktu yang cepat.

5. Bapak Dr. KH. Sihabudin, L.C, M. Pd. yang selalu memberikan ilmu, nasehat, dan motivasi kepada penulis agar cepat selesai menjalani pendidikan ini;
6. Bapak Prof. Dr. H. Yus Rusyana, Bapak Prof. Dr. Chaedar Alwasilah, Bapak Prof. Dr. H. Ismaun, M.Pd., Ibu Prof. Dr. Samsunuwiyati Marat, Bapak Prof. Dr. H. Kosadi Hidayat, M. Pd., Bapak Dr. Bahrudin Mustafa, M.A., dan Bapak Drs. Dudung Gumelar, M.Sc., M.A. yang telah ikhlas memberikan ilmu kepada penulis;
7. Bapak Direktur, Asisten Direktur I, Asisten Direktur II, dan Staff beserta para karyawan Program Pascasarjana;
8. Ayahnda Bustani dan Ibunda Hasmah yang telah mendoakan penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini;
9. Bapak Gubernur Provinsi Riau yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian pendidikan ini;
10. Bapak Walikota Pekanbaru, Sekdako, dan Kabag Kepegawaian yang telah memberikan Beasiswa Tugas Belajar dengan ikhlas kepada penulis sehingga dapat menuntut ilmu dan dapat menyelesaikan studi ini;
11. Bapak Zulkarnain, S. Sos. beserta staf dan karyawan KPT Kota Pekanbaru yang membantu penulis dalam pengambilan data penelitian;
12. Bapak Drs. H. Iqarudin yang telah bersusah payah membantu penulis dengan ikhlas dalam pendidikan ini;
13. Bapak Edy Lazuardi, S.E. yang selalu membantu penulis baik moril maupun spritual dengan ikhlas kepada penulis,
14. Bapak Musadad, S.E. (Mas Adum) yang selalu memberikan bantuan moril maupun spritual dengan ikhlas kepada penulis;

15. Busunda H. Anuar yang membantu dana dengan ikhlas kepada penulis;
16. istri tersayang dan tercinta Lendrawati, S.Pd. yang selalu berdoa siang dan malam, sabar dan setia, rela mengorbankan karir serta penuh pengertian dengan keadaan penulis;
17. anak-anak yang shalehah dan shaleh (Gina Wilendia dan Antasari Muhamad Falah) sebagai inspirasi, motivasi penulis dalam penyelesaian studi ini;
18. adik-adik (Effendi, Bakhtiar, Sufiati, Hariyanto, Aripin Ahmad, dan Agusdianto) yang telah memberikan dorongan moril yang berarti bagi penulis;
19. rekan-rekan sepejuangan Jurusan Linguistik angkatan 2003: Karnadi, Dedi Suleiman, Khusni Thamrin, Sri Wiyanti, dan Ariyani yang selalu memberikan dorongan dan semangat terhadap penulis, jasanya tetap ku kenang;
20. rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, khususnya M. Rizal Fahlawi, Asep Kurnia Jayadinata, Asbullah, Wan Roswita, Elfidawati, Mulya Manru, M. Yunan Rauf, Dasril, Juslan, A. Muis, dan Mahnizar;
21. semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian studi dan tesis ini tetapi tidak sempat disebutkan namanya karena keterbatasan penulis.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan ganjaran yang berlipat ganda dari Allah swt. Amin.

Bandung, 30 Desember 2005

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Definisi Operasional.....	7
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kesantunan (<i>politeness</i>)	8
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesantunan Berbahasa	15
1. Jenis Kelamin	15
2. Usia	16
3. Jarak Sosial (<i>distance</i>).....	17
4. Kewenangan Relatif.....	18
5. Imposisi	18
C. Tindak Tutur (<i>speech act</i>)	19
D. Kategori-kategori Menolak dan Menerima.....	22
E. Penelitian sebelumnya tentang Kesantunan Berbahasa	23
BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN	
A. Formulasi Masalah.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
1. Metode Penelitian	27
2. Akses.....	29
3. Peran Peneliti.....	29
C. Prosedur Pengumpulan Data.....	29
1. Angket.....	29
2. Sadap-rekam	31
D. Langkah-langkah Analisis Data.....	31
BAB IV. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Proses Pengumpulan Data	44
B. Temuan Umum Data yang Diperoleh	45



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Sebaran Angket	30
Tabel 3.2 Kategori Menolak dan Menerima	34
Tabel 4.1 Distribusi Strategi dalam Tuturan Menolak	48
Tabel 4.2 Distribusi Strategi dalam Tuturan Menerima	51
Tabel 4.3 Distribusi Strategi Menolak Menurut Jarak Sosial Jauh	53
Tabel 4.4 Distribusi Strategi Menolak Menurut Jarak Sosial Biasa	54
Tabel 4.5 Distribusi Strategi Menolak Menurut Jarak Sosial Akrab	54
Tabel 4.6 Distribusi Strategi Menerima Menurut Jarak Sosial Jauh	55
Tabel 4.7 Distribusi Strategi menerima Menurut Jarak Sosial Biasa	56
Tabel 4.8 Distribusi Strategi Menerima Menurut Jarak Sosial Akrab	56
Tabel 4.9 Distribusi Strategi Menolak Menurut Imposisi Berat	62
Tabel 4. 10 Distribusi Strategi Menolak Menurut Imposisi Sedang	62
Tabel 4. 11 Distribusi Strategi Menolak Menurut Imposisi Ringan	63
Tabel 4. 12 Distribusi Strategi Menerima Menurut Imposisi Berat	64
Tabel 4. 13 Distribusi Strategi Menerima Menurut Imposisi Sedang	64
Tabel 4. 14 Distribusi Strategi Menerima Menurut Imposisi Ringan	65



DAFTAR LAMPIRAN

1. A. Matrik Instrumen Angket	79
B. Deskripsi Realisasi Tuturan Menolak dan Menerima	81
2. Instrumen Penelitian	84
3. Data Responden	94
4. Realisasi Tuturan Menolak dan Menerima	117
5. Dokumentasi Penelitian	127
6. Surat Keterangan Penelitian	137



DAFTAR SINGKATAN

AK	Akte Kelahiran
D	<i>Distance</i> (Jarak sosial)
HO	Surat Izin Gangguan
I	Imposisi
IUI	Izin Usaha Industri
IAW	Izin Atraksi Wisata
IDJ	Izin Dispensasi Jalan
IMB	Izin Mendirikan Bangunan
IMRS	Izin Mendirikan Rumah Sakit
IPD	Izin Praktek Dokter
IR	Izin Reklame
IT	Izin Trayek
ITOB	Izin Trayek Oto Bus
IUK	Izin Usaha Kendraan
KIM	Kartu Izin Menetap
KIS	Kartu Identitas Sementara
KPT	Kantor Pelayanan Terpadu
NPWPD	Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah
<i>P</i>	<i>Power</i> (Kewenangan relatif)
RRA	Rekomendasi Racun Api
RTKL	Retribusi Tenaga Kerja Lokal
SITU	Surat Izin Tempat Usaha
SIUP	Surat Izin Usaha Perdagangan
SKF	Surat Keterangan Fiskal
ST	Sertifikat Tanah
TDG	Tanda Daftar Gudang
TDI	Tanda Daftar Industri
TDP	Tanda Daftar Perusahaan
Wx	<i>Weighness</i> (Kepentingan)

