

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini dipaparkan simpulan serta saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Dengan demikian, bab ini akan menjelaskan 2 pokok pembahasan yakni simpulan dan saran.

A. Simpulan

Simpulan pertama merujuk pada pertanyaan mengenai realisasi tuturan menolak dan menerima yang diperoleh dari dua sumber data yaitu DCT dan sadap-rekam. Dari kedua sumber data tersebut, data angket didapat 58 tuturan, 41 tuturan menolak dan 17 tuturan menerima. Realisasi tuturan yang diperoleh melalui DCT didominasi oleh menolak langsung TIDAK 20 tuturan. Besarnya jumlah tuturan menolak ini mungkin disebabkan oleh Kewenangan relatif berada pada petugas loket. Sedangkan kategori menerima didominasi oleh menerima dengan jawaban retorik 13 tuturan. Besarnya jumlah tuturan menerima dengan jawaban retorik mungkin disebabkan oleh mitra tutur memenuhi persyaratan dalam bertransaksi.

Berbeda halnya dengan data yang diperoleh dari sadap-rekam. Data sadap-rekam didapat 27 tuturan. Menerima 21 tuturan dan menolak 6 tuturan. Tuturan menerima didominasi menerima dengan jawaban retorik 14 tuturan. Hal itu terjadi karena klien yang melakukan transaksi telah mengetahui persyaratan yang harus ia bawa. Untuk tuturan menolak didominasi oleh menolak menawarkan jalan keluar 4 tuturan.



Simpulan kedua merujuk pada faktor-faktor yang menentukan pola persamaan/perbedaan realisasi tuturan seperti jarak sosial, kewenangan relatif, dan imposisi dapat disimpulkan sebagai berikut.

- (a) Tuturan menolak tampaknya tidak terlalu terpengaruh oleh jarak sosial. Pada jarak sosial jauh menolak dengan menawarkan jalan keluar menempati urutan pertama yaitu 9 tuturan atau 50%, sedangkan jarak sosial biasa didominasi langsung mengatakan TIDAK 9 tuturan atau 64,3% serta jarak sosial akrab ditempati oleh menolak langsung mengatakan TIDAK 6 tuturan atau 66,7 %. Hal itu menunjukkan bahwa jarak sosial tidak terlalu mempengaruhi tuturan menolak yang direalisasikan oleh para petugas loket.

Untuk tuturan menerima dengan faktor jarak sosial jauh, biasa dan akrab, tuturan menerima didominasi oleh menerima dengan jawaban retorik, dengan persentase secara berturut-turut: 100%, 100% dan 62,5%. Hal itu menunjukkan bahwa jarak sosial tidak mempengaruhi tuturan menerima yang direalisasikan oleh para petugas loket tersebut.

- (b) Untuk kewenangan relatif, kategori kewenangan bersifat konstan, dengan demikian tidak dianalisis.
- (c) Tuturan menolak tampaknya tidak terlalu terpengaruh oleh imposisi. Peringkat pertama pada tiga kategori imposisi sama-sama ditempati oleh tuturan menolak dengan langsung mengatakan TIDAK, dengan jumlah persentase berturut-turut: 52,6%, 50% ,dan 42,9%.

Untuk tuturan menerima dengan faktor imposisi berat, sedang dan ringan, tuturan didominasi oleh menerima dengan jawaban retorik, dengan jumlah

persentase secara berturut-turut: 50%, 66,7% dan 100%. Hal itu mungkin jarak sosial tidak terlalu berpengaruh terhadap tuturan menerima yang direalisasikan oleh para petugas loket tersebut.

Simpulan ketiga merujuk pada teori kesantunan berbahasa melihat fenomena kesantunan berbahasa yang dipakai oleh petugas loket di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru serti berikut.

(a) Dalam melakukan penolakan petugas loket banyak melakukan strategi langsung mengatakan TIDAK atau (48%), ragu-ragu dan tanpa semangat (4,9%), menawarkan jalan keluar (39%), menunda keputusan (4,9%) atau kategori #1, #2, #3, dan #4 yang berarti tergolong santun atau wajah positif. Ada 1 jawaban atau (2,4%) tergolong menolak dengan memberi alasan dan penjelasan atau kategori #8 ini berarti menolak dengan cara tidak santun atau wajah negatif.

(b) Dalam menerima transaksi petugas loket melakukan strategi langsung mengatakan YA atau (17,6%), menerima dengan jawaban retorik (76,5%), dan menerima sekalipun nampak enggan (5,9%) atau kategori #13, #14, dan #16 yang berarti tergolong santun atau wajah positif.

Dengan demikian, kewenangan relatif mungkin sangat berpengaruh oleh petugas loket dalam merealisasikan tuturan terhadap klien.

B. Saran

Merujuk kepada hasil penelitian, bahwa penelitian ini memberikan saran sebagai berikut.

- (1) Kesantunan berbahasa dalam pelayanan publik wajib dimiliki para loket (petugas loket) untuk menolak dan menerima yang menyenangkan masyarakat dalam berurusan. Berdasarkan hasil analisis di atas, ditemukan kategori menolak tingkat delapan yang berarti kesantunan menolak yang tidak baik (memberi alasan dan penjelasan), karena itu kiranya perlu mendapat perhatian kepada loket tersebut dengan cara memberikan semacam pelatihan/penataran tentang kesantunan ini.
- (2) Hasil penelitian ini baru pada pelayanan publik di satu tempat (KPT Kota Pekanbaru) dengan jumlah loket sembilan, dari sembilan loket itu data diambil tiga pada tiap-tiap loket melalui sadap-rekam dan angket. Agar penelitian ini lebih bagus lagi, kembangkanlah penelitian ini lebih luas tidak satu tempat (bisa di tempat-tempat lain) dan responden perlu ditambah misalnya lima, enam orang atau lebih di tiap-tiap tempat pelayanan publik agar hasilnya lebih optimal.

Demikianlah bab V mengenai simpulan beserta saran sekaligus sebagai bab penutup pada penulisan tesis ini.

