

Strategi Kesantunan Berbahasa Bagi Tenaga Kependidikan Menuju Peningkatan Kualitas Pelayanan di FKIP Universitas Lampung

I Wayan Ardi Sumarta¹⁾, Nurlaksana Eko Rusminto²⁾, Mulyanto Widodo³⁾

^{1),2),3)} Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, FKIP Universitas Lampung

Email: iwayan.as@fkip.unila.ac.id

Abstract

The introduction of politeness to educators engaged in education is one of the educator service activities carried out by the Indonesian Language and Literature Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, University of Lampung on date. This activity was conducted by Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. and attended by participants of University of Lampung educators. The activity stage begins with giving quizzes to participants to get stimulus, then the introduction of language politeness is carried out with the presentation stage of material studies related to language politeness for educators. Questions and answers and discussions to clarify and sharpen participants' mastery and understanding of the material presented. This activity aims to improve the interpersonal skills of educators related to the ability to apply language politeness and maintain students' feelings or faces as speech partners.

Keywords: Learning, Strategy, Politeness, and Language

Abstrak

Pengenalan kesantunan berbahasa pada tenaga pendidik yang bergerak di bidang pendidikan merupakan salah satu kegiatan pengabdian tenaga pendidik yang dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung pada tanggal. Kegiatan ini dilakukan oleh Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. dan dihadiri oleh peserta tenaga pendidik Universitas Lampung. Tahap kegiatan dimulai dengan pembukaan oleh Dekan FKIP dan penenalan tim pengabdian. Selanjutnya, kuis kepada peserta untuk mendapatkan stimulus, selanjutnya pengenalan kesantunan berbahasa dilakukan dengan tahap presentasi kajian materi yang berkaitan dengan kesantunan berbahasa bagi tenaga pendidik. Tanya jawab dan diskusi untuk memperjelas dan mempertajam penguasaan dan pemahaman peserta tentang materi yang disampaikan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan interpersonal tenaga pendidik terkait kemampuan menerapkan kesantunan berbahasa serta menjaga perasaan atau muka mahasiswa sebagai mitra bicara dalam tuturan.

Kata kunci: Pembelajaran, Strategi, Kesantunan dan Bahasa

I. PENDAHULUAN

Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia merupakan program studi yang menyediakan pilihan pembelajaran kesantunan berbahasa untuk para mahasiswa guna mengembangkan pengetahuan dan kebahasaan yang dimilikinya. Tentu tidak hanya mahasiswa, tenaga

kependidikan juga penting menguasai kesantunan dalam pelayanannya. Sehubungan dengan hal tersebut, diadakan program pengabdian kepada tenaga pendidik yang berupaya untuk mengenalkan kesantunan berbahasa dikalangan tenaga pendidik. Pihak yang terlibat untuk bekerja sama dalam kegiatan pengabdian ini adalah seluruh tenaga pendidik di FKIP Universitas Lampung.

Program pengabdian ini merupakan wujud pemenuhan Tridharma Perguruan Tinggi. Dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 pasal 1, disebutkan bahwa Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian bagi tenaga pendidik ini merupakan bentuk upaya Universitas Lampung dalam memenuhi Tridharma Perguruan Tinggi. Pengabdian ini ditujukan kepada tenaga pendidik dalam proses pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak yang dimiliki oleh orang tersebut (Moenir, 2015:26). Tenaga pendidik dalam menjalankan proses pelayanan publik dituntut memiliki beberapa kompetensi, kompetensi yang dimiliki seperti etika, moral, keilmuan dan termasuk keterampilan berbahasa. Keterampilan berbahasa yang baik akan menunjang kesuksesan tugas seorang tenaga pendidik.

Pengabdian ini dilakukan mengingat perkembangan zaman dan kemajuan teknologi memberikan dampak pada meningkatnya keterampilan personal namun menurunnya keterampilan sosial termasuk keterampilan dalam melakukan pelayanan publik. Mahmudi (2007: 128) memberikan pandangannya bahwa pelayanan publik yaitu seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Keterampilan dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas tenaga pendidik, termasuk pada kualitas *emosional question* seorang tenaga pendidik. Oleh karena itu, walaupun seorang tenaga pendidik merupakan seorang yang mampu melakukan proses pelayanan publik sesuai dengan keahliannya namun kemampuan untuk menjaga muka tatau menjaga perasaan mahasiswa dalam proses pelayanan publik perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena tidak semua tenaga kependidikan menguasai keterampilan berbahasa dan menguasai kemampuan dalam memanfaatkan bahasa sebagai media penyampaian pelayanan publik.

Performa seorang tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan publik dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa dan tentu akan memberikan pengaruh terhadap ketercapaian tujuan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, penting memperhatikan segala hal yang menjadi media pilihan bahasa dalam peristiwa pelayanan publik itu berlangsung. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kesantunan berbahasa seorang tenaga pendidik. Kesantunan berbahasa tidak dapat dipandang hanya sebagai tindakan yang santun bagi penutur saja, namun bagaimana cara seseorang berbahasa dengan meminimalisir konflik (Leech, 1993:160). Artinya kesantunan berbahasa sangat penting dikuasai oleh tenaga pendidik agar tercapai pelayanan publik secara optimal. Kesantunan berbahasa merupakan hal yang sangat kompleks dalam berbahasa sebab tidak hanya melibatkan aspek kebahasaan saja. Kesantunan berbahasa tidak hanya berhubungan dengan pemahaman tentang bagaimana mengucapkan “silakan” dan “terima kasih” secara tepat, namun dibutuhkan pemahaman terhadap identitas suatu masyarakat tutur (Holmes 1992:226).

Tenaga pendidik memiliki peranan yang penting dalam proses pelayanan publik. Seorang tenaga pendidik harus dibekali dengan keterampilan sosial termasuk kesantunan berbahasa. Menurut Zamzamy dkk, (dalam Abidin, 2019:3) Kesantunan berbahasa penting dimiliki agar memberikan suasana berinteraksi yang menyenangkan, tidak mengancam muka, dan efektif. Oleh karena itu, penting dilakukan pengabdian ini untuk memberikan pemahaman dan menerapkan prinsip kesantunan berbahasa. Seperti seorang detektif tentu harus memiliki kepekaan dalam mendalami suatu kasus agar pengungkapannya dapat segera terpecahkan dan dituntaskan. Ibarat pemburu harta karun dengan petasnya berproses memahami sandi-sandi yang terdapat pada tanda-tanda dalam sebuah kata (Sobur, 2006). Demikian juga dalam sebuah pelayanan publik yang dilakukan, seseorang tenaga pendidik harus mampu memahami kebutuhan dan kondisi psikologis mahasiswa agar ketika proses pelayanan publik tersebut mahasiswa merasa terbantu dalam proses pelayanan administrasi yang dilakukan.

Brown & Levinson (1987:60) menyampaikan terkait perilaku santun merupakan upaya demi mempertimbangkan serta menyelamatkan “muka”. Muka tersebut dalam artian bukanlah bentuk fisik atau wajah, melainkan upaya untuk bersikap peduli pada *public image* atau harga diri para mahasiswa dalam pembelajaran. Konsep muka yang dimaksud berkaitan dengan cara tenaga kependidikan dalam melakukan pelayanan publik dan berinteraksi dengan mahasiswa ketika proses pelayanan itu berlangsung. Menjaga muka dalam pembelajaran merupakan prioritas

untuk menjamin mental mahasiswa agar terus berani secara positif dalam melibatkan diri dalam proses administrasi yang dibutuhkan. *Saving face* dilakukan demi menjaga harga diri dan upaya memberikan apresiasi kepada mahasiswa agar selalu interaktif dan bersemangat dalam melakukan proses administrasi yang dibutuhkan. Pelatihan strategi kesantunan berbahasa merupakan bagian dari ilmu sosiolinguistik. Ranah kajian sosiolinguistik adalah pembahasan terkait hubungan bahasa dan masyarakat pengguna bahasa (Wardhaugh, 1987: 10). Serta ilmu pragmatik, dalam kajian ini pragmatik membahas tentang pengguna bahasa para tenaga kependidikan dalam situasi pelayanan publik dan bahasa tersebut dipandang sebagai alat yang dimanfaatkan untuk mentransfer ilmu pengetahuan dalam proses pelayanan publik. Oleh karena itu, kajian ini dapat disebut dengan sosiopragmatik yang lebih menekankan pada teori pragmatik dengan dukungan teori sosiolinguistik (Sumarta, 2022).

Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantu tenaga kependidikan dalam menggunakan prinsip kesantunan dalam pembelajaran, menambah wawasan tenaga kependidikan mengenai penerapan prinsip-prinsip kesantunan, melatih tenaga kependidikan dalam menggunakan prinsip kesantunan berbahasa dalam kegiatan pelayanan publik. Selanjutnya, pelatihan penggunaan prinsip kesantunan ini akan menerapkan maksim dalam kesantunan berbahasa dimana seluruh peserta pelatihan dapat belajar melalui pengalamannya sehingga tujuan yang telah direncanakan dapat diperoleh secara optimal.

II. METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan berbagai metode. Metode-metode tersebut dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu agar peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan menggunakan bahasa sebagai alat penyampaian pelayanan publik yang santun dan mempertimbangkan muka mahasiswa. Metode yang dipergunakan dalam kegiatan ini antara lain ceramah, tanya jawab, dan diskusi.

Metode ceramah adalah cara menjelaskan pembelajaran dengan penuturan secara lisan atau dengan menjelaskan langsung kepada pendengar (Wina Sanjaya, 2006:147) . Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan informasi secara langsung tentang hal-hal yang perlu diketahui dan dikuasai oleh para tenaga kependidikan. Tanya jawab dan diskusi digunakan untuk memperjelas dan mempertajam penguasaan dan pemahaman peserta tentang materi yang

telah disampaikan. Diskusi dilakukan untuk memperdalam pengetahuan serta menemukan solusi dari kendala yang ditemukan dalam menerapkan strategi kesantunan tenaga pendidik dalam proses pelayanan administrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Materi

Materi yang digunakan dalam kegiatan pengabdian adalah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. Penelitian tersebut mengkaji tentang fenomena kesantunan berbahasa oleh tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan administrasi. Hasil dari penelitian dituliskan dalam bentuk artikel dan dipresentasikan dalam kegiatan pengabdian melalui tayangan salindia (*powerpoint*). Presentasi materi disampaikan secara langsung oleh Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. Dan dilanjutkan dengan sesi tanya-jawab antara pembicara dengan peserta yang ikut dalam kegiatan.

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kesantunan Berbahasa

Kegiatan pengenalan kesantunan berbahasa oleh Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia untuk tenaga pendidik FKIP Universitas Lampung dilakukan pada hari bulan tahun yang bertempat di Gedung A FKIP Universitas Lampung. Peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan dan diskusi ini berjumlah empat puluh peserta yang merupakan seluruh tenaga pendidik FKIP Universitas Lampung.



Foto bersama pimpinan FKIP Unila acara pembukaan.

Kegiatan dibuka dengan sambutan dari Dekan dan Jajaran FKIP Universitas Lampung dan pihak pembicara yang disampaikan oleh Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. selaku dosen Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia yang diawali dengan perkenalan tim pengabdian dan serta penyampain maksud dan tujuan diadakannya pengabdian kepada masyarakat. Rangkaian acara selanjutnya yaitu para peserta mendapatkan stimulus berupa kuis yang digunakan untuk menggali pengetahuan dasar mengenai strategi kesantunan para peserta pengabdian serta membuka materi yang akan disampaikan. Kuis tersebut berisi soal pilihan ganda berjumlah dua puluh soal. Hasil dari kuis tersebut adalah sebanyak 80% peserta yaitu tenaga pendidik menjawab dengan benar, dan 20% jawaban yang kurang tepat. Kegiatan dilanjutkan dengan presentasi materi Kesantunan Berbahasa yang memaparkan mengenai konsep penutur, petutur, teori kesantunan Leech, teori kesantunan Brown dan Levinson dan dilengkapi dengan strategi kesantunan bahasa tenaga pendidik dalam proses pelayanan administrasi. Pemberian materi ini agar para tenaga pendidik mampu menajga tuturan agar mahasiwa dalam proses administrasi merasa dihargai dan menjaga “muka” mahasiswa agar terciptanya proses pelayanan administrasi yang secara optimal. Selama kegiatan berlangsung tim pengabdian berusaha melakukan interaksi dengan peserta sehingga peserta interaktif saat penyampain materi berlangsung. Mereka sangat antusias terhadap materi yang disampaikan oleh tim pengabdian.

Sesi penyampaian materi berlangsung selama 60 menit. Kegiatan berikutnya adalah sesi tanya-jawab hasil presentasi. Sesi tanya-jawab dilakukan untuk menggali dan memancing partisipasi serta yang terpenting mewujudkan strategi tutur tersebut dalam kelas pelatihan tersebut oleh narasumber. Tahap terakhir dari pelatihan strategi kesantunan tenaga pendidik adalah para peserta diminta untuk melakukan refleksi dari hasil materi yang disampaikan sebelumnya. Pelaksanaan refleksi telah dipersiapkan oleh tim pengabdian sehingga peserta hanya perlu mengerjakan refleksi melalui gawai dengan media *kahoot*. Kemudian pelatihan ditutup dengan apresiasi yang diberikan oleh tim pengabdian kepada peserta teraktif dan peserta dengan nilai tertinggi saat pretest maupun refleksi. Selanjutnya sesi foto bersama dengan tim pengabdian dan peserta latihan.

Pembaharuan yang didapatkan melalui pelatihan strategi kesantunan bagi tenaga pendidik, didapatkan fenomena yang terjadi ketika tenaga pendidik menerapkan strategi kesantunan dalam proses pelayanan administrasi. Tenaga pendidik adalah anggota masyarakat

yang berpartisipasi untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas di negeri ini. Namun, tenaga pendidik sering kali mendapatkan tekanan apabila menerapkan strategi kesantunan dalam melakukan proses pelayanan administrasi publik. Tekanan yang didapatkan adalah perilaku atau timbal balik yang tidak sopan dan memperlakukan tenaga pendidik semena-mena. Untuk memberikan solusi dengan permasalahan tersebut tim pengabdian dengan tenaga pendidik membangun komitmen yang disepakati sebagai upaya pemenuhan strategi kesantunan tenaga pendidik dalam proses pelayanan publik instansi. Hal ini sebagai upaya agar tenaga pendidik tidak merasa direndahkan ketika melakukan pelayanan publik. Dengan adanya komitmen untuk melaksanakan prinsip kesantunan bagi tenaga pendidik akan menunjang pemenuhan pelayanan publik yang mendukung asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) yang akan meningkatkan mutu produk dan layanan yang berkualitas.

IV. PENUTUP

Kegiatan pengabdian oleh Dr. I Wayan Ardi Sumarta, M. Pd. berjalan dengan baik dan lancar. Para peserta memberikan sambutan dengan baik dan antusiasme yang tinggi terhadap kegiatan penyampaian materi dan sesi tanya-jawab. Pengabdian berupa pengenalan kesantunan berbahasa ini merupakan upaya yang dilakukan agar tercapainya pelayanan administrasi secara optimal serta dapat memberikan kenyamanan kepada mahasiswa dalam melakukan proses administrasi.



Foto bersama saat kegiatan penutupan kegiatan.

Kegiatan ini diharapkan akan memudahkan tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan. Hal tersebut baik untuk dilakukan agar meningkatkan pemahaman tenaga pendidik terhadap proses pelayanan administrasi yang baik sehingga proses pelayanan administrasi dapat berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal, (2019). "Kesantunan Berbahasa dalam Humor pada Pesan WhatsApp sebagai Bahan Ajar Alternatif Mata Pelajaran Bahasa Indonesia di SMA". (Skripsi). Surakarta: FKIP UMS.
- Alex Sobur, M.Si., Analisis Teks Media: Suatu Pengantar Untuk Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006),107.
- Brown, P., & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Holmes, Janet. (1992). *An Introduction to Sociolinguistics*. London: Longman.
- Leech, Geoffrey. 1993. Prinsip-prinsip Pragmatik. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor publik.Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H. A. S. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sanjaya, Wina., (2006), Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar proses pendidikan, Prenada media, Jakarta.
- Sumarta, I Wayan Ardi. 2022."Strategi Tutar Politisi pada Gelar Wicara Catatan Demokrasi Kita" (Disertasi).Denpasar: Univerrsitat Udayana.
- Wardhaugh, R. 1987. *Introduction to Sociolinguistics*. Oxford. Basil Blackwell.