

## PENGARUH KESALAHAN PENGGUNAAN BAHASA INDONESIA TERHADAP PEMAHAMAN PENGUNJUNG DI KECAMATAN WONOAYU

Mutya Moza Paramitha<sup>1</sup>, Sabrina Valencia<sup>2</sup>, Megan Aprilia Putri<sup>3</sup>, Famela Maulidiyah Lestari<sup>4</sup>, Diya Kurnia Meilia Aslim<sup>5</sup>, Dinda Lunanda<sup>6</sup>, Dewi Puspa Arum<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: [mutyaocha05@gmail.com](mailto:mutyaocha05@gmail.com), [sabrinavalencia4331@gmail.com](mailto:sabrinavalencia4331@gmail.com),

[meganaprilial1@gmail.com](mailto:meganaprilial1@gmail.com), [famelamaulidiyah@gmail.com](mailto:famelamaulidiyah@gmail.com),

[diyakurniama04@gmail.com](mailto:diyakurniama04@gmail.com), [lunanda.dinda@gmail.com](mailto:lunanda.dinda@gmail.com)

Received: 28-02-2024

Revised: 20-03-2024

Approved: 31-03-2024

### ABSTRAK

*Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang berkelanjutan melibatkan organisasi di masyarakat. Bahasa adalah aspek vital dalam komunikasi manusia. Meski begitu, masih terdapat kesalahan dalam penggunaan Bahasa Indonesia dalam komunikasi publik, yang dapat mempengaruhi pemahaman pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kesalahan penggunaan Bahasa Indonesia terhadap pemahaman pengunjung di Kecamatan Wonoayu. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan 40 warga sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuisisioner dan informasi dari berbagai sumber. Analisis data menggunakan model Interaktif Miles dan Huberman dengan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan sebagian pegawai pelayanan publik belum menggunakan Bahasa Indonesia sesuai KBBI, yang berpotensi membingungkan pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan Bahasa Indonesia dengan jelas dan tidak rancu dalam komunikasi pelayanan publik untuk menghindari kesalahpahaman.*

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Bahasa Indonesia, Pemahaman Pengunjung

### ABSTRACT

*Public service is a series of ongoing activities involving organizations in society. Language is a vital aspect of human communication. Even so, there are still errors in the use of Indonesian in public communication, which can affect visitor understanding. This research aims to understand the influence of errors in using Indonesian on the understanding of visitors in Wonoayu District. This research method is descriptive qualitative with 40 residents as samples. Data was collected through questionnaires and information from various sources. Data analysis uses the Miles and Huberman Interactive model with reduction, presentation, drawing conclusions and verification. The research results show that some public service employees do not use Indonesian according to the KBBI, which has the potential to confuse visitors. Therefore, it is important to use Indonesian clearly and unambiguously in public service communications to avoid misunderstandings.*

**Keywords:** Public Services, Indonesian, Visitor Understanding

### PENDAHULIAN

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau suatu instansi terkait pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan administratif disebut sebagai pelayanan publik, hal ini telah tercantun pada Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada hakikatnya pemerintah merupakan birokrasi publik yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan dengan baik dan profesional yang berfungsi untuk mensejahterakan rakyat. Maksudnya yakni pelayanan yang diberikan bersifat efektif, efisien dan transparan yang mana dapat terasa mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Salah satunya yakni dengan menerapkan penggunaan Bahasa Indonesia yang benar dalam melakukan proses pelayanan.

Bahasa Menurut Kuipper dan Allan (2017) dikutip oleh Annisa (2020) berbunyi bahwasanya bahasa merupakan alat komunikasi utama yang selalu terlibat dalam kehidupan sehari-hari sehingga lawan komunikasi dapat memahami tujuan dan maksud yang dituju. Di Indonesia sendiri penggunaan bahasa yang tepat yakni dilakukan dengan memperhatikan kaidah tata bahasa supaya mudah dimengerti. Namun, penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik dalam negara ini tergolong belum efektif sehingga menyebabkan masyarakat kebingungan. Seiring dengan perkembangan zaman, apalagi pada era globalisasi saat ini tantangan penggunaan Bahasa Indonesia semakin berat. Hal ini dapat dilihat pada penggunaan bahasa asing dalam ruang publik. Padahal, Bahasa Indonesia merupakan identitas bangsa dan menurut Sasangka dan Darheni (2012), Bahasa Indonesia harus diletakkan lebih tinggi daripada bahasa lain di Indonesia. Adapun aturan penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik yang telah diatur dalam pasal 36, 37, dan 38 juga pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2009 tentang bendera, bahasa dan lambang negara serta lagu kebangsaan. Undang undang tersebut menyebutkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik harus diutamakan dibandingkan dengan bahasa lainnya. Penggunaan Bahasa Indonesia di ruang publik tidak boleh bias dan multitafsir karena yang mengakses adalah khalayak umum yang mana produk-produk di pelayanan publik diharapkan menggunakan Bahasa Indonesia yang taat asas dan kaidah, serta pihak yang terlibat dalam pembuatan produk dalam ruang publik dapat menguasai dan memiliki kompetensi berbahasa Indonesia yang baik dan memumpuni.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik pada akhirnya dapat mendatangkan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang optimal juga akhirnya dapat meningkatkan citra organisasi, sehingga citra organisasi di masyarakat terus meningkat. Jika organisasi mempunyai reputasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan organisasi tersebut juga dianggap baik. Menurut Kasmir (2005), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran pegawai yang melayani masyarakat menjadi faktor yang penting, karena hanya pegawai yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka dengan pelanggan. Moenir berpendapat (2014), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pengganda pendapat, faktor keterampilan dan kemampuan serta fasilitas. Menurut Atep Adya Barata (2003), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal seperti modal manajemen umum, pemberian peluang dukungan, dan pengembangan. Sedangkan faktor eksternal merupakan model pelayanan dan prosedur dalam pemberian pelayanan.

Mutu kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Karena dengan kepatuhan standar pelayanan yang baik kepercayaan publik terhadap aparaturnya pemerintahan juga akan semakin baik. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Masyarakat masa kini juga tidak dapat dibohongi yang mana

mereka semakin kritis terhadap pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yakni faktor dalam berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia. Sikap pengabaian penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa kurangnya wawasan yang seharusnya menjadi hal dasar yang perlu diketahui dalam berkomunikasi dalam lingkup pelayanan publik. Upaya dalam mengatasi tidak efektifnya penggunaan Bahasa Indonesia di sektor publik dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pertama, meningkatkan kemampuan berbahasa Indonesia dengan cara berpartisipasi dalam program latihan bahasa Indonesia dan mengikuti kursus bahasa Indonesia untuk mengembangkan keterampilan dalam berkomunikasi. Kedua, menggunakan kalimat yang pantas seperti kalimat yang sesuai dengan KBBI dan hindari kalimat yang tidak pantas yang memiliki makna ganda sehingga mempersulit pemahaman pengunjung. Ketiga, menggunakan bahasa Indonesia dalam situasi yang tepat yakni seperti kegiatan resmi atau institusi yang dapat membantu mengatasi kesulitan dalam berkomunikasi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kesalahan penggunaan Bahasa Indonesia terhadap pemahaman pengunjung di Kecamatan Wonoayu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sudaryono yang dikutip oleh Fahriyani (2020) mengatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus untuk menganalisis suatu peristiwa dalam kehidupan sosial guna mengetahui keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Wonoayu pada tanggal 6 Maret 2024 hingga tanggal 24 Maret 2024. Sumber data memiliki arti yakni suatu data yang dihasilkan dari suatu penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian kali ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan pada penelitian kali ini berupa kuisisioner yang melibatkan maksimal 40 warga sebagai sampel untuk mendapatkan hasil yang dituju.

Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono dalam Maharani (2020), yakni berupa analisis literatur seperti jurnal, buku, maupun internet. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Hasil data yang disajikan berupa data terperinci dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengisian kuisisioner melalui Google Form dan observasi. Pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner meliputi pelayanan yang diberikan dalam kecamatan, penerapan Bahasa Indonesia dalam suatu pelayanan publik, sudut pandang pengunjung terhadap informasi yang telah diberikan oleh pegawai pemerintah. Sedangkan studi literatur yang dilakukan dengan cara mencari referensi jurnal dan artikel yang terkait dengan permasalahan yang dikaji. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa teori model Interaktif Miles dan Huberman dengan langkah-langkah analisis data sebagai berikut (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yakni teknik menguji kredibilitas suatu data dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama. sehingga didapatkan hasil guna menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan pegawai



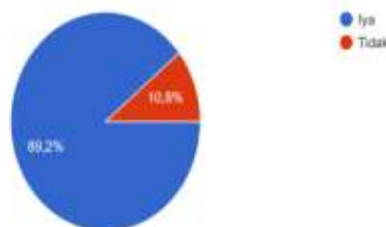
**Gambar 1.** Data kuisisioner pelayanan pegawai

Dari hasil kuisisioner mengenai pelayanan pegawai dapat dinyatakan bahwa dari 37 sampel yang telah mengunjungi kantor pemerintahan untuk membuat kartu identitas maupun berkas lainnya, terdapat 2 sampel yang menyatakan tidak baik, 16 sampel menyatakan cukup baik, 14 sampel menyatakan baik dan 5 sampel menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan pegawai di Kecamatan Wonoayu telah terbukti baik. Begitu pula dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik. Kualitas pelayanan adalah perilaku seseorang terhadap orang lain dengan menghadirkan produk dan jasa sesuai dengan preferensi, harapan, dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanannya tinggi karena dapat memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Inti dari konsep kualitas layanan adalah, tergantung pada empati penerima layanan, daya tanggap, promosi keselamatan, penyediaan bukti fisik yang terlihat, dan pemutakhiran aktivitas layanan untuk kepuasan penerima layanan dalam segala bentuk.

Pelayanan sepadan dengan kehandalan dalam melaksanakan pekerjaan. Pelayanan secara konsisten diberikan untuk memuaskan penerimanya. Berdasarkan hakikat konsep kualitas pelayanan, sebagian besar organisasi kerja menerapkan peningkatan layanan dalam organisasi kerja untuk mengisi kesenjangan dalam berbagai bentuk layanan berbeda yang diberikan oleh karyawan dan memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Jadi, pembaruan ini juga akan berlaku pada penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non-pemerintah untuk meningkatkan prestasi kerja.

### **Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dengan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami oleh masyarakat**

Apakah pegawai mampu memberikan informasi dengan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami bagi masyarakat?  
37 jawaban



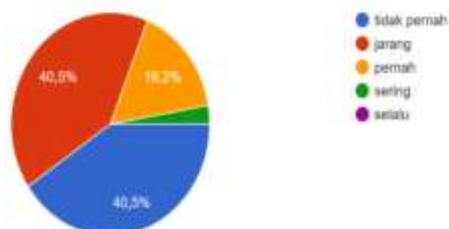
**Gambar 2.** Data kuisisioner kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dengan Bahasa Indonesia

Berdasarkan hasil yang didapat dari hasil kuisisioner menunjukkan bahwa sebanyak 89,2% menyatakan bahwa kemampuan dalam menyampaikan informasi menggunakan Bahasa Indonesia dapat dipahami, namun terdapat 10,8% menyatakan bahwa informasi tidak dapat dipahami dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar dari pegawai pemerintah/pelayan publik telah berhasil memberikan informasi kepada masyarakat dengan Bahasa Indonesia yang baik, benar, dan mudah dipahami. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar yang sebaiknya dilakukan oleh pelayan publik yaitu menghindari penggunaan istilah yang rumit atau kiasan yang sulit dipahami oleh masyarakat, menyampaikan informasi dengan bahasa yang jelas dan tidak bertele-tele, menggunakan kata-kata yang umum dipahami oleh beragam lapisan masyarakat, dan menghindari bahasa baku atau formal yang terlalu kaku, kecuali dalam konteks yang memerlukannya. Sikap-sikap yang seharusnya ditunjukkan pegawai pemerintah supaya masyarakat dapat memahami bahasa yang disampaikan oleh pegawai yaitu bersikap terbuka dengan cara memberikan informasi secara transparan tanpa menyembunyikan info penting, bersedia menjelaskan informasi dengan sabar dan dapat menyampaikan informasi yang rumit secara jelas kepada masyarakat agar mudah dipahami oleh masyarakat awam. pelayan publik juga harus bersikap netral dan tidak mengatakan kata-kata yang mengandung usur SARA serta menjaga netralitas dari kepentingan kelompok tertentu.

### **Pendapat masyarakat terhadap cara pegawai dalam menyampaikan informasi**

Berdasarkan pendapat masyarakat sekitar Wonoayu, sebagian besar mengatakan bahwasannya cara pegawai dalam menyampaikan informasi sudah baik, rinci dan informatif. pegawai tersebut memberikan informasi penting kepada kita dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, mereka juga memberitahukan langkah-langkah yang perlu dilakukan dengan jelas sehingga para pengunjung tidak merasa kebingungan. Tetapi ada juga yang berpendapat bahwasanya saat memberikan informasi, pegawai menggunakan Bahasa Indonesia yang dikombinasikan dengan Bahasa Jawa yang mana beberapa masyarakat kurang memahami informasi yang disampaikan karena terkesan berbelit-belit.

Seberapa sering anda merasa kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai karena penggunaan bahasa yang sulit dimengerti?  
37 jawaban

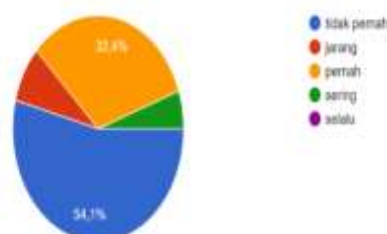


**Gambar 3.** Data kuisisioner pemahaman pengunjung terhadap informasi yang disampaikan pegawai

Berdasarkan hasil kuisisioner mengenai kesulitan pemahaman informasi yang disampaikan pegawai menyajikan data bahwa 40,5% atau 15 sampel menjawab tidak pernah kesulitan memahami informasi, 40,5% atau 16 sampel menjawab jarang mengalami kesulitan memahami informasi, 16,2% Atau 6 sampel menjawab pernah mengalami kesulitan pemahaman informasi dan sisanya 1 sampel menyatakan sering mengalami kesulitan dalam memahami informasi. Maka dapat dinyatakan, Masyarakat telah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dengan bahasa yang mudah dipahami maka dari itu penggunaan Ejaan bahasa Indonesia di dalam kelurahan atau pelayanan administrasi pemerintah sudah baik. Penting bagi pegawai kelurahan untuk mahir dalam menggunakan bahasa Indonesia karena itu adalah alat komunikasi yang penting dalam pelayanan masyarakat. Kesulitan dalam menggunakan bahasa Indonesia dapat menghambat komunikasi efektif antara pegawai dan masyarakat, sehingga dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Sebaiknya ada pelatihan dan pendampingan yang terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Indonesia pegawai kelurahan.

### Analisis penggunaan ejaan Bahasa Indonesia pada proses pelayanan publik di Kecamatan Wonoayu

Apakah anda pernah menemukan penulisan atau ejaan yang salah dalam kelurahan tersebut?  
37 jawaban



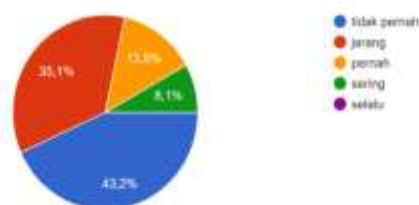
**Gambar 4.** Data kuisisioner kesalahan penggunaan ejaan Bahasa Indonesia

Berdasarkan hasil yang didapat pada hasil kuisisioner menyatakan bahwasanya mayoritas warga mengatakan tidak pernah menemukan penulisan yang salah dalam ejaan di kelurahan tersebut. Tetapi masih ada yang pernah menemukan kesalahan ejaan

baik dalam surat dan penulisan di kelurahan tersebut. Penemuan huruf yang salah pada kelurahan saat mengurus surat bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan pengetikan atau pencatatan, masalah teknis dalam sistem komputer, atau kesalahan manusia dalam proses administrasi. Hal ini dapat mempengaruhi keakuratan dokumen dan mengakibatkan masalah hukum atau administrasi bagi pemilik surat tersebut. Dalam situasi tersebut, penting untuk segera menghubungi pihak berwenang atau petugas yang bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

### Tingkat kesulitan warga dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai karena penggunaan bahasa yang sulit dimengerti

Seberapa sering anda merasa kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai karena penggunaan bahasa yang sulit dimengerti?  
37 jawaban

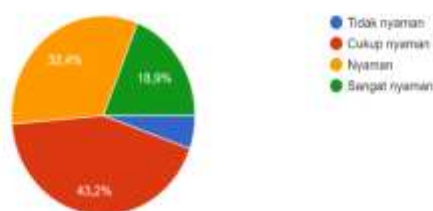


**Gambar 5.** Data kuisisioner tingkat kesulitan pengunjung dalam memahami informasi

Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah disebar, dapat disimpulkan bahwa tidak pernah ditemui kesulitan dalam memahami informasi dari pegawai mengenai penggunaan bahasa Indonesia. Hal itu bisa disebabkan oleh kemahiran para pegawai dalam menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar sehingga kejelasan pengucapan dan pengartiannya dapat diterima oleh masyarakat yang datang. Bahasa Indonesia yang baik dan benar adalah Bahasa Indonesia yang digunakan sesuai dengan situasi pembicaraan yakni sesuai dengan lawan bicara, tempat pembicaraan, dan ragam pembicaraan dan sesuai dengan kaidah yang berlaku dalam Bahasa Indonesia seperti sesuai dengan kaidah ejaan, pengtuan, istilah, dan tata bahasa.

### Tingkat kenyamanan warga saat berinteraksi dengan pegawai saat proses pelayanan

Apakah anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan pegawai karena kemampuan mereka dalam menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik?  
37 jawaban



**Gambar 6.** Data kuisisioner tingkat kenyamanan pengunjung

Berdasarkan data yang didapat pada hasil kuisioner menyatakan bahwa kemampuan pegawai pemerintah dalam menggunakan bahasa Indonesia cukup baik sehingga pengunjung merasa cukup nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah. Kenyamanan pengunjung tentu menjadi poin yang sangat penting pada sektor publik karena dengan adanya kenyamanan dari pengunjung dapat mengefektifkan proses dari administrasi.

### **Kejelasan dan kelancaran komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam berbahasa Indonesia**

Berdasarkan hasil yang didapat pada hasil kuisioner menyatakan bahwasanya sebagian besar pegawai pemerintahan telah menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik, benar, dan jelas sehingga pengunjung merasakan informasi yang diberikan dapat diterima. Para pegawai terlihat cukup mumpuni untuk melakukan komunikasi dua arah terutama sebagai garis depan membantu masyarakat. Kejelasan dan kelancaran komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam berbahasa Indonesia tentu sangat penting. Terutama, pegawai publik seperti Asisten Sipil Negara (ASN) pada sektor publik bertugas guna mengayomi masyarakat, sehingga untuk memberikan penjelasan yang diperlukan harus menggunakan bahasa yang jelas, sehingga pengunjung tidak merasa kebingungan yang akhirnya dapat menghambat proses pelayanan serta dapat menimbulkan kesalahpahaman informasi antar pegawai dengan masyarakat. Khususnya pada pengunjung yang berusia tua, pegawai cenderung menggunakan Bahasa Indonesia yang sederhana.

### **Cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan Bahasa Indonesia secara efektif dalam pelayanan kepada masyarakat**

Indonesia merupakan negara multibahasa yang mana tersebar diseluruh nusantara. Hal ini dapat mempengaruhi penggunaan bahasa dalam proses pelayanan. Seringkali kita temui bahwasanya masih kentalnya penggunaan bahasa daerah dalam komunikasi antar pegawai dengan masyarakat yang mana seharusnya pegawai dapat melakukan secara profesional menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Adapun cara yang harus dikembangkan sebagai dasar etika seorang Asisten Sipil Negara pada sektor publik dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan Bahasa Indonesia secara efektif dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal utama yang harus dilakukan yakni pada saat proses seleksi diperlukan adanya tes praktik pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik. Lalu, setelah proses seleksi yang dilakukan, instansi atau pemerintah dapat mengadakan sosialisasi atau pelatihan mengenai penggunaan Bahasa Indonesia dengan mendatangkan narasumber yang ahli dalam bidang Bahasa. Selain itu, perlunya melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap kemampuan pegawai dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam proses pelayanan. Lalu berikan umpan balik secara teratur dan identifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk menunjang pelayanan yang efektif dan efisien.

**Tabel 1.**  
**Pelayanan Pegawai**

<b>Kategori</b>	<b>Penjelasan</b>
Pelayanan pegawai	Pada pelayanan pegawai yang diberikan terbilang cukup baik
Kemampuan memberikan informasi dengan Bahasa Indonesia	Kemampuan yang diberikan pegawai dalam penyampaian informasi sebagian besar telah berhasil dilakukan dan mudah dipahami oleh pengunjung
Tingkat kesulitan memahami informasi	Pengunjung kurang memahami karna Bahasa Indonesia yang digunakan kadang terlalu baku
Tingkat kenyamanan saat berinteraksi	Pengunjung merasa nyaman dengan penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
Cara meningkatkan kemampuan pegawai dalam berbahasa Indonesia	Dengan melakukan pelatihan, sosialisasi, dan evaluasi secara berkala

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai yang diberikan pada kecamatan wonoayu terbilang cukup baik. Tak hanya itu, kemampuan yang diberikan pegawai dalam penyampaian informasi sebagian besar telah berhasil dilakukan dan mudah dipahami oleh pengunjung. Akan tetapi, pengunjung kesulitan dalam memahami informasi dari pegawai karena Bahasa Indonesia yang digunakan terlalu baku dan biasanya dicampur dengan penggunaan Bahasa Jawa. Kenyamanan saat berinteraksi antara pengunjung dengan pegawai juga terbilang nyaman karna menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Dengan melakukan pelatihan, sosialisasi, dan evaluasi secara berkala di harapkan dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Indonesia pegawai dengan baik dan sesuai kaidah yang telah di tetapkan.

## **KESIMPULAN**

Bahwa sebagian besar masyarakat Kecamatan Wonoayu pernah mengunjungi kantor pemerintahan untuk membuat Kartu Identitas Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) maupun berkas lainnya. Menurut masyarakat dari segi pelayanan, Kecamatan Wonoayu tergolong sudah cukup baik karena kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya sudah terpenuhi. Dalam pelayanan yang baik ini informasi dan prosedur dapat diterima dengan baik oleh pengunjung kantor Kecamatan Wonoayu dikarenakan pegawai telah memberikan komunikasi dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, sehingga untuk masyarakat pda usia tua dapat memahami dengan jelas. Pada Ejaan penulisan di kantor Kecamatan Wonoayu, pengunjung tidak banyak menemukan kesalahan penulisan Bahasa Indonesia. Kelancaran dan kejelasan dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Indonesia membuat masyarakat merasakan kenyamanan saat mendapatkan informasi yang disampaikan. Pelayanan publik merupakan garda depan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, diperlukannya pelatihan untuk para pegawai pelayanan publik dengan cara sosialisasi mengenai penggunaan Bahasa Indonesia dengan baik dan benar agar komunikasi dengan pengunjung dapat berjalan dengan benar sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima. Selain itu, diperlukannya evaluasi dan umpan balik dengan rutin untuk meningkatkan kinerja dari pegawai pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ada Perpres No. 63/2019, Komunikasi di Kantor Pemerintah dan Swasta Wajib Gunakan Bahasa Indonesia.* (2019). Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/ada-perpres-no-63-2019-komunikasi-di-kantor-pemerintah-dan-swasta-wajib-gunakan-bahasa-indonesia/>
- Akibat Pelayanan Pemerintah Buruk, Kepercayaan Publik Merosot, Investasi di Indonesia Terancam.* (2021). Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--akibat-pelayanan-pemerintah-buruk-kepercayaan-publik-merosot-investasi-di-indonesia-terancam>
- Analisis Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Pembelajaran Di Sekolah Sebagai Bahasa Pengantar Dalam Dunia Pendidikan Pada Guru Smp/Mts Dan Sma/Ma/Smk Di Kabuten Nganjuk.* (2016). Stkip Pgri Nganjuk. <https://www.stkipnganjuk.ac.id/2016/04/analisis-penggunaan-bahasa-indonesia.html>
- Deni purbowati. (2020). *5 Cara Asyik Belajar Bahasa Indonesia.* Akupintar. <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/6-cara-asyik-belajar-bahasa-indonesia>
- Dr. Felicia N. Utorodewo. (2020). *Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar.* MENTARI GROUP. <https://mentarigroups.com/blog/bahasa-indonesia-yang-baik-dan-benar/>
- Fatmahwati A, F. A. (2019). Penggunaan Bahasa Indonesia Pada Media Ruang Publik Di Kota Pekanbaru. *Suar Betang*, 13(2), 131–144. <https://doi.org/10.26499/surbet.v13i2.76>
- Khairunnisa emilia. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Skripsi*, 2(1), 93–98.
- Muhammad Hafizh Mushawwir. (2020). *5 Tips Melestarikan Bahasa Indonesia, Yuk Mulai Dari Kita!* XL Future Leaders. <https://xlfutureleaders.com/5-tips-melestarikan-bahasa-indonesia-yuk-mulai-dari-kita/>
- Muslimin B Putra. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik.* Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik#:~:text=Definisi lain Pelayanan publik menurut,pada suatu produk secara fisik Penggunaan Bahasa Indonesia Perlu Diperhatikan Dalam Pelayanan Publik. \(2018\). Media Center Kota Palangka Raya.](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik#:~:text=Definisi lain Pelayanan publik menurut,pada suatu produk secara fisik Penggunaan Bahasa Indonesia Perlu Diperhatikan Dalam Pelayanan Publik. (2018). Media Center Kota Palangka Raya.)
- Ratna. (2017). Antara Bahasa Etnik Dan Bahasa Nasional: Analisis Tindak Tutur Dalam Lingkungan Pelayanan Publik Di Kabupaten Maros. *Jurnal ETNOHISTORI*, IV(2), 152–169. <http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/etnohis/article/view/1004>
- Riana, D. R. (2020). *Hasil Kajian Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia di Media Massa.* Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan. <https://balaibahasakalsel.kemdikbud.go.id/2020/09/25/penggunaan-bahasa-indonesia-di-media-massa/>
- Sulsel Diharap Jadi Contoh Penggunaan Bahasa Negara di Ruang Publik.* (2024). Makassar, Sulselprov.Go.Id. <https://sulselprov.go.id/index.php/post/sulsel-diharap-jadi-contoh-penggunaan-bahasa-negara-di-ruang-publik>
- Yunus, M. (2014). Hakikat Bahasa dan Pembelajaran Bahasa. *Modul Pendidikan Bahasa Indonesia Di SD Mata Kuliah PDGK Universitas Terbuka*, November, 1–40. <https://doi.org/10.31219/osf.io/g53kn>