



MENCIPTAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KESANTUNAN BERBAHASA: ANALISIS BAHASA INDONESIA YANG EFEKTIF

Zeidtry Maulana Aziz^{1*}, Miftahulkhairah Anwar¹, Fathiaty Murtadho¹

¹Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kesantunan berbahasa dalam layanan publik selama patroli dialogis oleh polisi di Polres Metro Jakarta Barat. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip kesantunan bahasa, sebagaimana diuraikan dalam teori Geoffrey Leech, diterapkan dalam interaksi antara polisi dan masyarakat. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap dialog antara polisi dan masyarakat, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi realisasi kesantunan berbahasa Indonesia, pelanggaran kesantunan, serta konstruksi kesantunan dalam konteks interaksi tersebut. Urgensi penelitian ini terletak pada upaya meningkatkan kualitas komunikasi antara aparat keamanan dan masyarakat guna menciptakan hubungan yang harmonis, memperkuat kepercayaan publik, serta memastikan pelayanan publik yang lebih humanis dan inklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maksim simpati menjadi yang paling sering diterapkan, diikuti oleh maksim puji, persetujuan, kebijaksanaan, kedermawanan, dan kerendahan hati. Meskipun terdapat pelanggaran kesantunan, seperti ketidaksantunan positif dan negatif dalam jumlah kecil, polisi umumnya menjaga komunikasi yang sopan dan positif. Kesimpulannya, Penelitian ini menegaskan bahwa lembaga kepolisian telah berkomitmen dalam meningkatkan kualitas komunikasi anggotanya. Sebagai upaya berkelanjutan untuk semakin memperkuat interaksi yang profesional dan humanis, disarankan agar pelatihan strategi komunikasi berbasis kesantunan berbahasa terus diberikan kepada anggota patroli

Kata Kunci: Kesantunan berbahasa, layanan publik, patroli dialogis

Abstract

This study aims to analyze the application of language politeness in public services during dialogical patrols by the police in the West Jakarta Metro Police. A descriptive qualitative approach is used to understand how the principles of language politeness, as outlined in Geoffrey Leech's theory, are applied in the interaction between police and society. Data were collected through direct observation of the dialogue between the police and the community, which was then analyzed to identify the realization of politeness in Indonesian, violations of politeness, and the construction of politeness in the context of these interactions. The urgency of this research lies in efforts to improve the quality of communication between security forces and the community in order to create a harmonious relationship, strengthen public trust, and ensure more humane and inclusive public services. The results of the study showed that the maxim of sympathy was the most often applied, followed by the maxim of praise, approval, wisdom, generosity, and humility. Although there are violations of politeness, such as small amounts of positive and negative indecency, the police generally maintain polite and positive communication. In conclusion, this study confirms that the police institution has been committed to improving the quality of communication among its members. As an ongoing effort to further strengthen professional and humanist interactions, it is recommended that training on communication strategies based on language politeness continue to be provided to patrol members.

Keywords: Language politeness, public service, dialogical patrol

PENDAHULUAN

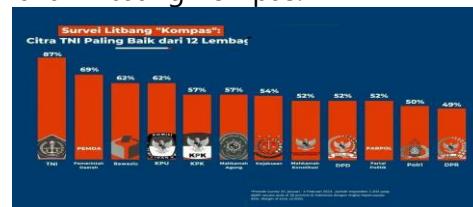
Bagian Bahasa merupakan alat komunikasi yang fundamental dalam kehidupan manusia, memungkinkan individu untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan membangun hubungan sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan interaksi dengan sesamanya untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Dalam konteks ini, penggunaan bahasa yang dipahami secara universal dalam lingkungan tempat tinggal menjadi esensial. Menurut Fitria (2024), tujuan ini mencakup pengembangan kemampuan berkomunikasi secara tepat dalam bahasa Indonesia, baik lisan maupun tulisan, serta menumbuhkan apresiasi terhadap karya sastra masyarakat.

Dalam interaksi sosial, kesantunan bahasa menjadi elemen penting yang mempengaruhi kualitas hubungan antara individu, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Anwar dkk., (2021) menyoroti bahwa komunikasi yang efektif di sektor publik Indonesia dapat menciptakan interaksi yang lebih positif antara masyarakat dan petugas pelayanan, di mana kesantunan bahasa berperan besar. Studi oleh Zhou dkk., (2021) mendukung pandangan ini dengan menyatakan bahwa penerapan bahasa yang sopan dalam interaksi layanan publik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesantunan dalam berbahasa berkaitan erat dengan konsep pragmatik, yang mencakup cara pembicara dan pendengar menggunakan bahasa untuk mencapai tujuan komunikasi mereka. Menurut Grillo dan Enesi (2022) pragmatik juga melibatkan pemahaman bagaimana makna bahasa dapat berubah tergantung pada konteks serta pengaruh aspek non-verbal, seperti gerakan tubuh dan intonasi suara, terhadap pemahaman bahasa. Malmir dan Taji (2021), menjelaskan pragmatik secara praktis sebagai kajian yang meneliti cara tuturan membawa arti dalam berbagai situasi. Selain itu, kajian pragmatik dari Alduais dkk. (2022) mencakup teori tindak tutur, yang mengkaji bahasa dengan memperhitungkan situasi komunikasi non-linguistik atau yang dikenal sebagai konteks.

Dalam kaitannya dengan pragmatik, tindak tutur merupakan tindakan komunikatif yang dilakukan seseorang saat berkomunikasi dengan orang lain menggunakan bahasa. Rahmat dkk. (2022) menekankan bahwa tindak tutur mencerminkan kecakapan seseorang dalam berbahasa untuk menyampaikan pesan dari penutur kepada mitra tutur. Tindak tutur ini bersifat psikologis dan sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menghadapi situasi tertentu. Sejalan dengan ini, Stevani dkk. (2023) menjelaskan bahwa tindak tutur merupakan elemen pragmatik yang melibatkan pembicara dan pendengar atau penulis dan pembaca, serta hal yang dibicarakan, dengan tetap memperhatikan konteks yang menyertainya. Integrasi berbagai konsep pragmatik ini menegaskan pentingnya strategi bahasa yang efektif dan kontekstual untuk menciptakan komunikasi yang sopan dan bermakna, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam layanan publik.

Literatur-literatur di atas dapat memberikan wawasan mendalam tentang strategi kesopanan dalam bahasa Indonesia dan penerapannya dalam layanan publik yang efektif. Penerapan strategi ini menjadi relevan untuk diteliti dalam konteks polisi, mengingat peran mereka yang berada di garis depan layanan publik, terutama dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan interaksi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana strategi kesopanan digunakan oleh polisi dalam menjalankan tugas mereka agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperkuat hubungan positif antara aparat dan warga. Berikut adalah survei yang dilakukan Litbang Kompas.



Gambar 1. Survei Litbang Kompas

Berdasarkan hasil survei Litbang Kompas yang menunjukkan tingkat citra berbagai

lembaga, polisi hanya memperoleh persentase sebesar 50%, berada di urutan bawah dibandingkan dengan lembaga-lembaga lain seperti TNI (87%) dan Pemerintah Daerah (69%). Hal ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Salah satu cara strategis untuk mencapainya adalah melalui penerapan strategi kesopanan yang lebih efektif dalam komunikasi dan layanan publik. Penelitian ini relevan untuk mengidentifikasi bagaimana polisi dapat meningkatkan interaksi mereka dengan masyarakat sehingga citra dan kinerjanya dapat ditingkatkan seiring dengan ekspektasi publik.

Menurut Salsabila dan Suprijadi (2021), tindak tutur dibagi menjadi tiga jenis utama: tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi. Tindak lokusi adalah bentuk pernyataan dasar (Corredor, 2021). Sedangkan tindak ilokusi terdiri dari lima kategori utama yaitu asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif (Sofyan dkk., 2022). Dari kategorisasi ini, Searle menyimpulkan bahwa setiap pernyataan dalam komunikasi sebenarnya adalah performatif atau tindak tutur, di mana unit dasar komunikasi linguistik adalah tindak tutur itu sendiri. Tindak tutur ini dapat berupa kata, frasa, kalimat, atau bahkan suara yang menyampaikan maksud penggunanya. Ilokusi sendiri memiliki dua jenis: ilokusi langsung, di mana terdapat hubungan langsung antara struktur dan fungsi komunikatifnya, serta ilokusi tidak langsung, yang berarti makna dapat tersampaikan meskipun tidak secara eksplisit. Seperti yang diungkapkan oleh Syahputra dan Ginting (2023) bahasa memiliki karakter ilokusi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sementara itu, tindak perlokusi merujuk pada efek yang dihasilkan oleh ucapan terhadap pendengar, baik secara emosional, kognitif, maupun perilaku (Zhuo, 2024). Efek ini dapat mencakup perubahan pikiran, tindakan, atau perasaan pendengar sebagai respon terhadap tindak tutur yang disampaikan. Dalam konteks komunikasi publik, seperti layanan kepolisian, tindak perlokusi menjadi penting karena

mencerminkan dampak nyata dari ucapan atau tindakan komunikatif terhadap penerima pesan (Miranda & Dharmawan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa selain menyampaikan pesan (lokusi) dan maksud (lokusi), keberhasilan komunikasi juga diukur dari sejauh mana tindak tutur tersebut mampu memengaruhi respon audiens secara positif.

Kesantunan berbahasa adalah aspek penting dalam komunikasi, terutama dalam konteks pelayanan publik (Creese & Blackledge, 2019). Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan bahwa ada kasus di mana polisi mengabaikan sapaan warga yang seharusnya dijawab dengan respon yang sopan seperti "selamat pagi." Situasi ini menunjukkan adanya ketidaksantunan dalam patroli dialogis, yang bisa berdampak negatif terhadap persepsi publik. Sependapat dengan pandangan Culpeper yang dikutip oleh Shevchenko dkk. (2021) mengabaikan lawan tutur merupakan bentuk ketidaksantunan. Fenomena ini menekankan pentingnya prioritas kesantunan berbahasa bagi polisi dalam menjalankan tugasnya demi membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Menurut Anwar dkk. (2021) penggunaan bahasa yang tidak sopan di media sosial memberikan wawasan tentang pentingnya kesantunan dalam konteks layanan publik. Selain itu, penelitian oleh Latrech dan Alazzawie (2023) menunjukkan bahwa strategi kesopanan yang diterapkan oleh guru dan siswa dalam interaksi kelas dapat menjadi rujukan untuk memahami kesantunan dalam pelayanan publik. Pendekatan ini menekankan pentingnya pendidikan kesantunan bahasa yang dapat dilihat dari perbandingan antara perspektif Indonesia dan Jepang Rahayu dkk. (2023). Haerul dkk. (2021) juga mengkaji strategi kesopanan dalam tindak tutur bahasa Indonesia, yang memberikan pemahaman penting tentang penerapan kesantunan dalam komunikasi publik.

Penelitian ini menggunakan teori kesantunan berbahasa sebagai landasan untuk menganalisis fenomena komunikasi dalam patroli dialogis oleh anggota kepolisian. Teori Brown dan Levinson menjadi dasar utama karena

menekankan pentingnya menjaga muka positif dan muka negatif dalam interaksi, yang relevan dalam menjaga hubungan baik antara polisi dan masyarakat. Dalam konteks patroli dialogis, polisi perlu mempertimbangkan strategi komunikasi yang menghormati kebutuhan masyarakat (muka positif) sekaligus menjaga otoritas mereka (muka negatif).

Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori Grice yang mengajukan empat prinsip percakapan—kualitas, kuantitas, relevansi, dan cara—sebagai panduan untuk menciptakan komunikasi yang jelas dan efektif. Prinsip ini penting dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan oleh polisi tidak hanya informatif, tetapi juga relevan dan mudah dipahami.

Dengan fokus pada penerapan teori ini, penelitian bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kesantunan berbahasa diterapkan dalam patroli dialogis oleh kepolisian. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang peran komunikasi yang sopan dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan citra Polri, dan memperkuat kualitas pelayanan publik yang diberikan."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami realitas dalam menciptakan pelayanan publik yang sopan melalui analisis bahasa Indonesia yang efektif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelaah dan menganalisis interaksi serta pengalaman secara mendalam. Pendekatan ini dianggap paling tepat karena memberikan keleluasaan dalam menggali detail interaksi komunikasi antara polisi dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik (Mladenović & Haavisto, 2021). Subjek penelitian ini adalah anggota polisi dan masyarakat yang terlibat dalam patroli dialogis yang dilaksanakan oleh Polres Metro Jakarta Barat. Total subjek penelitian terdiri dari 10 anggota polisi dan 15 masyarakat, dengan rincian identitas yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pangkat (khusus untuk anggota polisi). Anggota polisi yang menjadi subjek penelitian

memiliki pangkat dari Brigadir hingga Inspektur Polisi, dengan rentang usia antara 25 hingga 45 tahun. Sedangkan subjek dari masyarakat mencakup berbagai kalangan, baik laki-laki maupun perempuan, dengan rentang usia 20 hingga 55 tahun, yang ditemui selama patroli dialogis berlangsung.

Untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan observasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati aktivitas komunikasi serta konteks tuturan yang terjadi dalam patroli dialogis, termasuk pola komunikasi yang digunakan oleh anggota polisi dan masyarakat. Observasi dilakukan pada 5 anggota polisi dan 7 masyarakat yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam dialog selama patroli.

Instrumen yang digunakan dalam ketiga teknik ini dirinci pada Tabel 1. Kombinasi observasi dan dokumentasi diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena kesantunan berbahasa dalam patroli dialogis, sehingga dapat mengungkap pola-pola komunikasi yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik oleh kepolisian.

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pretest	24.18	40	5.109	.808
	Posttest	35.43	40	3.121	.493

Data dianalisis dengan langkah-langkah berikut: a) Reduksi Data: Data yang dikumpulkan dari observasi diseleksi, disederhanakan, dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan penelitian, sesuai dengan instrumen yang telah ditetapkan; b) Penyajian Data: Data yang telah dikelompokkan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif untuk memudahkan pemahaman pola komunikasi dan interaksi; c) Penarikan Kesimpulan: Hasil analisis dirangkum secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menghasilkan temuan yang signifikan; d) Validitas dan Keabsahan Data: Keabsahan data dijaga melalui triangulasi data, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber—observasi untuk memastikan konsistensi dan akurasi informasi. Triangulasi ini

bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan sesuai dengan realitas lapangan (Zamroni et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara mendalam terhadap interaksi dalam patroli dialogis antara anggota polisi dan masyarakat. Analisis dilakukan dengan mengacu pada langkah-langkah kualitatif deskriptif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data penelitian bersumber dari rekaman percakapan selama patroli, yang mencakup total 290 tuturan: 147 tuturan berasal dari polisi, dan 143 tuturan berasal dari masyarakat sebagai lawan tutur.

Tuturan-tuturan dari polisi dianalisis berdasarkan kriteria enam maksim kesantunan menurut Leech, yang meliputi kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kesederhanaan, kesepakatan, dan simpati. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar tuturan dari polisi memenuhi kriteria tersebut, terutama maksim kebijaksanaan dan penghargaan, yang terlihat dari upaya mereka menjaga sopan santun dalam memberikan informasi atau arahan kepada masyarakat.

Sebaliknya, tuturan dari masyarakat menunjukkan beragam respons, mulai dari penerimaan hingga pertanyaan atau keberatan, yang mencerminkan dinamika hubungan antara polisi dan masyarakat dalam situasi patroli dialogis. Temuan ini memberikan wawasan baru tentang pola komunikasi publik yang dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kepolisian dan membangun kepercayaan masyarakat. Seluruh hasil temuan ini disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan didukung oleh kutipan langsung dari data tuturan untuk memastikan keabsahan analisis dan interpretasi.

1. Realisasi Kesantunan Berbahsa Indonesia Anggota Polisi Polres Metro Jakarta Barat Unit Patroli Dalam Kegiatan Patroli Dialogis



Gambar 2. Realisasi Kesantunan Berbahasa Indonesia Yang Digunakan Anggota Polisi

Penelitian ini mengungkapkan bahwa dalam sejumlah kegiatan patroli dialogis, terdapat penerapan kesantunan berbahasa yang terlihat dari tuturan anggota polisi dan lawan tutur. Setelah data dianalisis, ditemukan bahwa maksim-maksim kesantunan seperti kebijaksanaan, kedermawanan, pujian, kerendahan hati, persetujuan, dan simpati muncul dalam berbagai proporsi. Penggunaan maksim simpati menjadi yang paling dominan, diikuti oleh maksim pujian dan kebijaksanaan, sementara maksim kedermawanan dan kerendahan hati terlihat lebih jarang digunakan dibandingkan maksim lainnya. Hasil ini mencerminkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh anggota polisi cenderung menonjolkan aspek empati dan penghargaan terhadap masyarakat dalam interaksi mereka.

Maksim Kebijaksanaan, dalam interaksi antara polisi dan masyarakat, maksim kebijaksanaan terlihat dari cara polisi menyampaikan pesan dengan lembut, mempertimbangkan kenyamanan lawan bicara. Maksim ini bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan bagi lawan bicara dan meminimalkan beban. Misalnya, dalam patroli dialogis, polisi menggunakan frasa seperti "kalau bisa" untuk menyampaikan saran dengan lebih

halus, seperti meminta warga memastikan keamanan rumah tanpa kesan memaksa.

Penggunaan maksim dermawan ini membuat komunikasi lebih santai dan diterima dengan baik. Maksim dermawan dalam komunikasi antara polisi dan masyarakat terlihat dari sikap polisi yang meminimalkan keuntungan pribadi dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Polisi sering kali proaktif menawarkan bantuan, seperti saat polisi membantu warga yang kehabisan bensin atau memberikan masker secara cuma-cuma. Dengan memberikan bantuan tanpa pamrih, polisi menciptakan citra positif dan hubungan saling menghormati yang memperkuat kepercayaan masyarakat.

Penggunaan maksim kebijaksanaan ini membuat komunikasi lebih santai dan diterima dengan baik. Maksim dermawan dalam komunikasi antara polisi dan masyarakat terlihat dari sikap polisi yang meminimalkan keuntungan pribadi dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Polisi sering kali proaktif menawarkan bantuan, seperti saat polisi membantu warga yang kehabisan bensin atau memberikan masker secara cuma-cuma. Dengan memberikan bantuan tanpa pamrih, polisi menciptakan citra positif dan hubungan saling menghormati yang memperkuat kepercayaan masyarakat.

Maksim Pujian, pujian digunakan oleh polisi sebagai cara untuk memperkuat hubungan positif dengan masyarakat. Dalam interaksi, polisi sering memberikan pujian secara tersirat atau menggunakan humor untuk menyampaikan pesan, seperti mendorong pengendara untuk memakai helm dengan mengatakan "biar tambah keren." Dengan cara ini, polisi tidak hanya menyampaikan pesan keselamatan tetapi juga menciptakan suasana akrab yang mendorong kepatuhan dengan cara yang ramah. Maksim Kerendahan Hati, Polisi sering menunjukkan sikap rendah hati dalam percakapan dengan

masyarakat, menghindari kesan superioritas atau otoritas yang berlebihan. Mereka merespons pujian dengan mengatakan bahwa mereka hanya menjalankan tugas, yang mengurangi kesan otoriter dan meningkatkan perasaan saling menghormati.

Maksim kerendahan hati ini membantu membangun komunikasi yang lebih inklusif dan responsif antara polisi dan masyarakat. Maksim persetujuan dalam interaksi antara polisi dan masyarakat terlihat dari upaya polisi untuk meminta izin atau bekerja sama sebelum mengambil tindakan. Dalam patroli dialogis, polisi sering meminta izin sebelum berfoto atau mengajak masyarakat untuk berkolaborasi dalam menjaga keselamatan. Pendekatan ini menekankan penghormatan terhadap hak masyarakat dan menciptakan suasana yang kolaboratif, memperkuat hubungan dan rasa saling percaya.

Maksim simpati terlihat saat polisi menunjukkan empati dalam interaksi dengan masyarakat, seringkali dengan mengaitkan pesan keselamatan dengan kondisi sosial dan emosional lawan bicara. Contohnya, polisi mengingatkan pekerja tentang keselamatan dengan menyebutkan keluarga yang menunggu di rumah, atau meminta pedagang memindahkan barang dengan memperhatikan kenyamanan orang lain. Sikap empati ini tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tetapi juga memperkuat citra polisi sebagai pihak yang peduli, sehingga hubungan sosial dan rasa saling percaya pun bertambah erat.

Maksim Dalam kesantunan berbahasa, maksim persetujuan (pemufakatan) pada interaksi antara polisi dan masyarakat menunjukkan bagaimana maksim ini dapat memengaruhi sebuah persepsi dengan meminimalkan ketidakcocokan pada peristiwa tutur. Dalam konteks ini, terdapat tiga bentuk dari realisasi maksim pemufakatan, yakni,

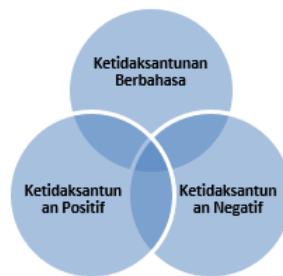
permintaan izin, mengajak kerjasama dan instruksi yang konstruktif.

Permintaan izin digunakan oleh polisi saat hendak melakukan tindakan yang melibatkan lawan tutur. Strategi ini menunjukkan penghormatan terhadap hak dan privasi mitra tutur, sehingga interaksi yang terjadi terkesan santun dan tidak memaksa. Dalam penerapannya, polisi meminta izin terlebih dahulu sebelum melakukan dokumentasi terhadap seseorang yang berada di lokasi tertentu. Langkah ini menciptakan suasana yang terbuka pada peristiwa percakapan.

Ajakan kerjasama merupakan strategi yang digunakan oleh polisi untuk melibatkan mitra tutur dalam memenuhi aturan atau tujuan bersama. Dalam penerapannya, polisi mengajak para tukang ojek untuk mematuhi aturan lalu lintas saat berkendara. Dengan menggunakan ajakan yang persuasif dan inklusif, polisi tidak hanya menegakkan hukum, tetapi juga membangun kesadaran dan tanggung jawab bersama dalam menciptakan ketertiban di jalan raya.

Instruksi yang konstruktif adalah bentuk arahan yang disampaikan oleh polisi dengan tujuan memberikan solusi tanpa menyalahkan lawan tutur. Dalam penerapannya, ketika menegur pengendara motor yang melawan arah, polisi tidak langsung menyalahkan tindakan tersebut, melainkan menginstruksikan pengendara untuk memutar arah dan melaju di jalur yang benar. Pendekatan ini memungkinkan lawan tutur untuk memperbaiki kesalahan tanpa merasa direndahkan, sehingga instruksi tersebut cenderung lebih mudah dipatuhi.

2. Pelanggaran Kesantunan Berbahsa Indonesia Anggota Polisi Polres Metro Jakarta Barat Unit Patroli Dalam Kegiatan Patroli Dialogis



Gambar 3. Bentuk Ketidaksantunan Berbahasa Indonesia Yang Digunakan Anggota Polisi

Berdasarkan uraian di atas, terdapat ketidaksantunan berbahasa dalam patroli dialogis anggota Polres Metro Jakarta Barat. Mengacu pada teori Jonathan Culpeper, ketidaksantunan terjadi ketika seseorang menyerang atau mengancam "wajah" lawan bicara, baik disengaja maupun tidak. Dalam interaksi antara polisi dan masyarakat, ketidaksantunan ini sering muncul akibat perbedaan kekuasaan. Sebagai pihak berwenang, polisi cenderung menggunakan komunikasi langsung, seringkali mengabaikan "wajah" positif (kebutuhan dihargai) dan "wajah" negatif (kebutuhan kebebasan) masyarakat. Ketidaksantunan positif terlihat saat polisi tidak merespons sapaan sopan masyarakat, lebih fokus pada tugas. Ketidaksantunan negatif terjadi saat polisi memberikan peringatan implisit, seperti menyiratkan potensi pelanggaran tanpa bukti. Sikap ini, ditambah dengan situasi formal patroli, dapat menciptakan jarak emosional, menurunkan kepercayaan, dan memperlebar kesenjangan sosial antara polisi dan masyarakat.

Ketidaksantunan berbahasa, meskipun jarang, dapat muncul ketika aparat kepolisian perlu bersikap lebih tegas dalam situasi tertentu.

Berdasarkan teori Jonathan Culpeper, ketidaksantunan dapat dibagi menjadi beberapa bentuk, yaitu ketidaksantunan langsung, ketidaksantunan positif, ketidaksantunan negatif, sarkasme, dan menahan kesantunan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa ketidaksantunan positif dan negatif muncul dalam interaksi patroli dialogis, meskipun dalam jumlah yang relatif kecil dibandingkan dengan keseluruhan tuturan. Hal ini menunjukkan bahwa anggota polisi di Polres Metro Jakarta Barat, khususnya unit patroli, secara umum memahami pentingnya berkomunikasi dengan santun dalam tugas mereka.

Namun, beberapa pelanggaran kesantunan tetap terjadi karena berbagai faktor, seperti pengalaman dan pengetahuan anggota polisi tentang kecenderungan masyarakat tertentu yang sering melanggar peraturan, yang dapat memicu respons spontan yang kurang santun. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan situasi lapangan yang dinamis turut memengaruhi cara polisi berkomunikasi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun upaya menjaga kesantunan dalam komunikasi sudah dilakukan, tekanan situasional dapat menjadi tantangan yang perlu dikelola lebih baik. Pemahaman mendalam mengenai konteks-konteks tertentu di mana pelanggaran kesantunan terjadi dapat membantu meningkatkan kualitas komunikasi polisi dalam melayani masyarakat.

Ketidaksantunan positif yang terjadi dalam situasi tertentu dapat dipahami sebagai bagian dari dinamika tugas polisi yang sering kali memerlukan respons cepat dan fokus pada tugas utama. Misalnya, ketika seorang petugas keamanan menyapa dengan "Selamat pagi Pak," namun polisi langsung menanyakan jadwal piket tanpa membalas sapaan, hal ini dapat dimaknai sebagai bentuk ketidaksantunan, karena merujuk pada teori Jonathan Culpeper yang terdapat sub penilaian "mengacuhkan". Namun, dalam hal ini

jika dilihat dari sudut pandang anggota polisi yaitu sebagai prioritas terhadap efisiensi kerja. Dalam situasi seperti ini, polisi mungkin sedang berupaya memastikan kelancaran operasional atau memproses informasi penting dengan segera. Oleh karena itu, tindakan tersebut tidak serta-merta mengabaikan ekspektasi sosial, tetapi lebih menunjukkan komitmen polisi terhadap tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat

Ketidaksantunan negatif terjadi ketika hak lawan bicara untuk mempertahankan otonomi atau kebebasannya dilanggar (Tullio et al., 2023). Ketidaksantunan negatif yang tampak dalam pernyataan polisi seperti "Jangan melawan arah di putaran ya, bahaya" sebenarnya dapat dimaknai sebagai bentuk upaya proaktif untuk mencegah potensi pelanggaran dan menjaga keselamatan. Namun, dalam hal ini dapat dikategorikan ketidaksantunan negatif karena mematuhi sub penilaian "menuduh". Dalam konteks tugas kepolisian, peringatan semacam ini adalah bagian dari tanggung jawab mereka untuk memastikan masyarakat mematuhi peraturan demi kebaikan bersama. Meskipun pernyataan tersebut mungkin terasa membatasi kebebasan bertindak, hal ini dapat dimaksudkan sebagai tuduhan, tetapi dapat juga dimaknai sebagai tindakan preventif untuk menghindari risiko kecelakaan dan pelanggaran hukum.

3. Konstruk kesantunan berbahasa Indonesia polisi Polres Metro Jakarta Barat unit patroli dalam kegiatan patroli dialogis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa dalam patroli dialogis anggota polisi dapat direpresentasikan melalui beberapa maksim, sesuai dengan teori Leech. Pertama, Maksim Kebijaksanaan terlihat saat polisi memberikan nasihat tanpa nada instruksional, seperti dalam pernyataan "kalau

bisa pastikan pintu dan jendela rumah sudah terkunci." Frasa "kalau bisa" memberikan pilihan, sehingga masyarakat merasa dihargai. Kedua, Maksim Kedermawanan tercermin dalam tindakan polisi yang menawarkan bantuan tanpa pamrih, seperti menawarkan untuk membelikan bensin atau memberikan masker secara cuma-cuma, yang menunjukkan kepedulian tanpa mengharapkan imbalan.

Ketiga, Maksim Pujian digunakan untuk menyampaikan saran dengan meminimalkan kritik, misalnya dengan memuji ojek yang memakai helm agar "tambah ganteng," yang membuat saran keselamatan terasa lebih positif. Keempat, Maksim Rendah Hati terlihat saat polisi merespons pujian dengan menekankan bahwa mereka hanya menjalankan tugas, menghindari sikap arogan. Kelima, Maksim Persetujuan terwujud ketika polisi meminta izin atau mengajak masyarakat untuk bekerja sama, seperti meminta izin untuk berfoto atau mengajak pengendara untuk patuh pada aturan lalu lintas. Terakhir, Maksim Simpati tercermin dalam kepedulian polisi terhadap kondisi emosional masyarakat, misalnya saat mereka mengingatkan pekerja konstruksi tentang keselamatan dengan menyebutkan keluarga yang menunggu di rumah. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi kesantunan oleh polisi dapat memperkuat hubungan positif dengan masyarakat dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam patroli dialogis.

Kesantunan berbahasa yang diterapkan oleh anggota polisi selama patroli dialogis mengacu pada prinsip-prinsip pragmatik kesantunan Geoffrey Leech, bertujuan untuk membangun hubungan harmonis dengan masyarakat melalui komunikasi yang sopan dan penuh penghargaan. kebijaksanaan, yang menekankan pada pengurangan kerugian dan peningkatan keuntungan bagi lawan tutur, menjadi strategi utama dalam menyampaikan pesan dengan hati-hati. Contohnya, penggunaan frasa "kalau bisa"

atau "sebaiknya" dalam himbauan memperlihatkan upaya polisi untuk menghindari kesan memerintah, yang dapat menimbulkan resistansi dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks komunikasi asimetris, penggunaan bahasa yang sugestif dan tidak memaksa mampu mengurangi tensi kekuasaan dan meningkatkan penerimaan. Dalam konteks patroli dialogis, pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk mencapai kepatuhan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa hormat. Dengan demikian, maksim kebijaksanaan menjadi landasan penting dalam menjalin hubungan yang kooperatif antara polisi dan masyarakat.

Pada maksim kedermawanan tercermin melalui tindakan memberi bantuan tanpa diminta, yang mencerminkan pengorbanan pihak penutur (polisi) untuk kepentingan lawan tutur. Sebagai contoh, tawaran polisi untuk membeli bensin bagi pengendara yang kehabisan bahan bakar menunjukkan penerapan konkret maksim ini. Tindakan altruistik dalam komunikasi institusional dapat meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan sosial. Penerapan maksim kedermawanan juga menyoroti bahwa komunikasi yang melibatkan pengorbanan atau tindakan lebih oleh penutur tidak hanya memperbaiki hubungan interpersonal, tetapi juga memperkuat citra institusi sebagai pelayan masyarakat yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Pada maksim pujian dalam kegiatan patroli dialogis terwujud dalam berbagai bentuk: pujian langsung, pujian melalui humor, dan pujian tersirat. Sebagai contoh, pujian tersirat seperti "kalau pakai helm tambah ganteng" menunjukkan cara kreatif untuk menyampaikan pesan keselamatan lalu lintas dengan memberikan apresiasi kepada mitra tutur. Pujian dapat meningkatkan hubungan interpersonal, terutama ketika digunakan secara strategis untuk memotivasi perilaku positif. Selain itu, pujian melalui humor, seperti "kulit mulusnya

hilang kalau panas-panasan," tidak hanya menciptakan suasana yang santai tetapi juga menyampaikan pesan secara tidak langsung tanpa menimbulkan rasa tersinggung. Pujian langsung, seperti memuji pemilik SIM atau tindakan memasang CCTV, menunjukkan apresiasi eksplisit yang memperkuat motivasi lawan tutur untuk terus melakukan tindakan yang sesuai dengan aturan.

Pada maksim kerendahan hati, yang bertujuan untuk meminimalkan pujiannya terhadap diri sendiri, memainkan peran penting dalam menjaga kesetaraan dalam interaksi antara polisi dan masyarakat. Contoh penerapannya adalah ketika polisi menghindari pujiannya berlebihan dengan merespons, "Alhamdulillah, ini hasil kerjasama kita." Hal ini konsisten dengan penelitian Yu-Ching Wu (2024), yang menunjukkan bahwa tindakan merendahkan diri dapat mengurangi kesenjangan kekuasaan dalam komunikasi. Melalui penerapan maksim kerendahan hati, polisi menunjukkan sikap egaliter, yang pada gilirannya meningkatkan rasa hormat dari masyarakat dan memperkuat hubungan berbasis kepercayaan.

Pada maksim persetujuan Maksim pemufakatan terlihat dalam tindakan meminta izin, mengajak kerja sama, dan memberikan instruksi konstruktif. Pada penerapannya, ketika polisi meminta izin untuk mendokumentasikan kegiatan di pasar, hal ini menunjukkan penghormatan terhadap privasi dan otonomi lawan tutur. Penelitian Gede Agung dkk. (2024) menggarisbawahi pentingnya pemufakatan dalam menciptakan keselarasan dan inklusivitas dalam interaksi sosial. Ajakan kerja sama, seperti menawarkan pelatihan tambahan kepada satpam, menunjukkan bagaimana maksim pemufakatan tidak hanya meningkatkan keselarasan tetapi juga memberikan nilai tambah bagi mitra tutur. Instruksi konstruktif, seperti "putar arah lagi dan ikuti lajur yang benar," menunjukkan bahwa meskipun terdapat unsur koreksi, komunikasi tetap dilakukan dengan cara yang santun dan solutif.

Pada maksim simpati Maksim simpati menekankan pada upaya untuk memaksimalkan

empati dan meminimalkan antipati dalam interaksi. Dalam patroli dialogis, polisi sering menghubungkan pesan dengan aspek emosional, seperti mengingatkan lawan tutur akan keluarga mereka yang menunggu di rumah. Hal ini konsisten dengan pandangan Jiang dkk. (2022) yang menyatakan bahwa simpati adalah elemen kunci dalam membangun hubungan interpersonal yang positif. Selain itu, tindakan menyampaikan simpati dalam bentuk peringatan, seperti mengingatkan risiko bermain handphone di tempat umum, mencerminkan pedulian yang tulus terhadap keselamatan lawan tutur. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan bahasa yang mematuhi keenam maksim tersebut dapat digunakan sebagai pengembangan teori atau rujukan penelitian mengenai kesantunan berbahasa Indonesia pada ruang lingkup instansi kepolisian maupun diluar kepolisian. Pematuhan aspek kesantunan yang digunakan instansi kepolisian ternyata sangat menunjang keberhasilan dari tujuan dialog yang di tuju. Hal tersebut dipengaruhi oleh konteks dan pengetahuan bersama adalah kunci untuk memahami sebuah maksa dalam peristiwa dialogis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkap bahwa anggota Polres Metro Jakarta Barat menerapkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa dalam patroli dialogis, sebagaimana diuraikan dalam teori Leech. Berbagai maksim kesantunan, seperti Kebijaksanaan, Kerendahan Hati, Pujian, dan Simpati, diterapkan dalam interaksi mereka dengan masyarakat. Maksim Simpati menjadi aspek yang paling sering ditemukan, terlihat dari cara polisi menunjukkan empati terhadap situasi masyarakat, seperti melalui sapaan hormat, penyampaian saran secara halus, dan permintaan izin sebelum mengambil tindakan tertentu. Selain itu, maksim Pujian dan Persetujuan juga banyak digunakan untuk memperkuat hubungan positif dan kolaborasi dengan masyarakat.

Meskipun demikian, ketidak santunan berbahasa juga ditemukan, meski dalam jumlah kecil dan situasi tertentu. Ketidak santunan ini muncul, terutama dalam bentuk ketidak santunan positif dan negatif, yang sering kali dipicu oleh tekanan situasi di lapangan atau respon spontan terhadap pelanggaran aturan yang dilakukan oleh masyarakat. Secara umum, polisi tetap berupaya meminimalkan pelanggaran kesantunan ini melalui pendekatan yang persuasif dan preventif. Strategi ini terlihat, misalnya, dalam ajakan kolaboratif kepada masyarakat untuk melaporkan tindakan melanggar hukum seperti pungli secara kooperatif.

Penggunaan bahasa santun ini tidak hanya membantu menyampaikan pesan dengan efektif, tetapi juga menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan bersama. Faktor-faktor seperti usia dan pengalaman kerja polisi turut memengaruhi tingkat kesantunan, di mana anggota yang lebih berpengalaman cenderung lebih terampil dalam memilih kata-kata yang tepat untuk menyampaikan pesan mereka. Kesimpulannya, penerapan kesantunan berbahasa dalam patroli dialogis oleh polisi tidak hanya mendukung tercapainya keamanan publik, tetapi juga membangun hubungan positif dengan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

Alduais, A., Al-Qaderi, I., Alfadda, N., & Alfadda, H. (2022). Pragmatics: Mapping Evidence on Enhancing Children's Use of Linguistic and Non-Linguistic Capacities for Interactive Communication. *Children*, 9(9), 1318. <https://doi.org/10.3390/children9091318>

Anwar, M., Murtadho, F., Boeriswati, E., Yarmi, G., & Rosa, H. T. (2021). Analysis model of impolite Indonesian language use. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 1426–1441. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1840>

Corredor, C. (2021). Illocutionary Performance and Objective Assessment in the Speech Act of Arguing. *Informal Logic*, 41(3), 453–483. <https://doi.org/10.22329/il.v41i3.6854>

Creese, A., & Blackledge, A. (2019). Translanguaging and Public Service Encounters: Language Learning in the Library. *The Modern Language Journal*, 103(4), 800–814. <https://doi.org/10.1111/modl.12601>

Fitria, T. N. (2024). Creative Writing Skills in English: Developing Student's Potential and Creativity. *EBONY: Journal of English Language Teaching, Linguistics, and Literature*, 4(1), 1–17. <https://doi.org/10.37304/ebony.v4i1.10908>

Gede Agung, D. A., Nasih, A. M., Sumarmi, Idris, & Kurniawan, B. (2024). Local wisdom as a model of interfaith communication in creating religious harmony in Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, 9, 100827. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100827>

Grillo, H. M., & Enesi, M. (2022). Impact, importance, types, and use of non-verbal communication in social relations. *Linguistics and Culture Review*, 6, 291–307. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v6nS3.2161>

Haerul, H., Sastramiharjo, A., Damaianti, V., & Mulyati, Y. (2021). *Public speaking and Politeness in the Perspective of Political Communication: Reflection on Language and Politics*. <https://www.academia.edu/98075006/>

Jiang, Q., Zhang, Y., & Pian, W. (2022). Chatbot as an emergency exist: Mediated empathy for resilience via human-AI interaction during the COVID-19 pandemic. *Information Processing & Management*, 59(6), 103074. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2022.103074>

Latreh, A., & Alazzawie, A. (2023). The use of politeness strategies in teacher-student interaction in the Omani EFL classroom. *Saudi Journal of Language Studies*, 3(2), 102–

112. <https://doi.org/10.1108/SJLS-06-2022-0052>

Malmir, A., & Taji, N. (2021). *The Interplay of Action, Context, and Linguistic vs. Non-linguistic Resources in L2 Pragmatic Performance: The Case of Requests and Refusals*. https://lrr.modares.ac.ir/files/lrr/user_files_749497

Miranda, T., & Dharmawan, Y. (2024). An Analysis of Perlocutionary Speech Acts: Case Study in the 2024 Presidential Candidate Debate. *Indonesian Journal of Social Development*, 2(3), 13. <https://doi.org/10.47134/jsd.v2i3.3378>

Mladenović, M. N., & Haavisto, N. (2021). Interpretative flexibility and conflicts in the emergence of Mobility as a Service: Finnish public sector actor perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 9(2), 851–859. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.04.005>

Rahayu, E. T., Riyadi, S., Hartati, H., Stovia, A., Roiyasa, N., & Asriyama, W. F. (2023). Language Politeness Education through Language Behaviour Habits: Concerning the Indonesian and Japanese Viewpoints. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 15(2), 2173–2181. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.3267>

Rahmat, W., Lateh, N. H. M., & Kurniawan, Y. (2022). How do the women control their language Facing Certain Condition? A Perspective of Psychopragmatics. *International Journal of Language Education*, 6(1), 36. <https://doi.org/10.26858/ijole.v6i1.30752>

Salsabila, D. R., & Suprijadi, D. (2021). *The Analysis Of Locution, Illocution, And Perlocution Speech Acts In Mata Najwa Trans 7. 4(6)*.

Shevchenko, I., Alexandrova, D., & Gutorov, V. (2021). Impoliteness in parliamentary discourse: A cognitive-pragmatic and sociocultural approach. *Cognition, Communication, Discourse*, 22, 77–94. <https://doi.org/10.26565/2218-2926-2021-22-05>

Sofyan, A., Badrudin, A., Fitriani, D. N., & Muta'allim, M. (2022). Types And Functions Of Illocutionary Speech Acts On Inter-Character Dialogue In Tilik Short Films. *Lingua: Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 18(2), 148–156. <https://doi.org/10.15294/lingua.v18i2.36163>

Stevani, M., Tarigan, K. E., Sawalmeh, M. H., & Ginting, F. Y. A. (2023). A Case Study of Locutionary, Illocutionary, and Perlocutionary Speech Acts in English Learning Interactions in Junior High School. *Journal of World Englishes and Educational Practices*, 5(1), 47–56. <https://doi.org/10.32996/jweep.2022.5.1.5>

Syahputra, F. P., & Ginting, I. M. B. (2023). *Direct and Indirect Speech Acts in Literary Works as Language Learning Media*. <https://talenta.usu.ac.id/lingpoet/article/view/12059>

Tullio, V., La Spina, C., Guadagnino, D., Albano, G. D., Zerbo, S., & Argo, A. (2023). Ethical and Forensic Issues in the Medico-Legal and Psychological Assessment of Women Asylum Seekers. *Healthcare*, 11(17), 2381. <https://doi.org/10.3390/healthcare11172381>

Yu-Ching Wu. (2024). "Woful Custance": Female Sanctity and the Poetics of Pity in The Man of Law's Tale. *Concentric : Literary and Cultural Studies*, 50(1). [https://doi.org/10.6240/concentric.lit.202403_50\(1\).0007](https://doi.org/10.6240/concentric.lit.202403_50(1).0007)

Zhou, X., Chen, S., Chen, L., & Li, L. (2021). Social Class Identity, Public Service Satisfaction, and Happiness of Residents: The Mediating Role of Social Trust. *Frontiers in Psychology*, 12, 659657. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.659657>

Zhuo, L. (2024). Theory of affective pragmatics under biolinguistics. *Frontiers in Psychology*, 15, 1404067. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1404067>