

ETIKA BERBAHASA DALAM PELAYANAN PUBLIK

Suhartono⁷
Enny Dwi Lestariningsih⁸
suhartono@ut.ac.id
ennydl@ut.ac.id

ABSTRACT

Services in the bureaucracy are still complained by the public. It means that the service within the bureaucracy still needs to be improved. Society calls for excellent service. Excellent service is a service to meet the expectations and needs of the community/customer. Bureaucracy in serving the public needs to consider the principles of the excellent service, which is the principle (1) ability, (2) attitude, (3) appearance, (4) attention, (5) action, and (6) accountability, (7) "Human Relations", (8) reliability, (9) responsiveness, and (10) assurance. These principles are communicated with language. Without language, it is difficult to communicate. The use of language in excellent service must be ethical. Speaking ethics in excellent service are implemented in all forms of service, is when greeting customers. When talking on the phone, and when inscribed. Speaking ethics are constructed by watching the attitude and choice of words. Choice of words is determined by the elements of the communication, namely the speaker and listener, talking material, place, time, and communication media. Without ethics in speaking, the public impression of the apparatus on an institution would be bad or unpleasant.

Keywords: *ethics speaking, public services, excellent service*

PENDAHULUAN

Banyak keluhan dari sebagian publik (masyarakat) yang muncul terkait pelayanan yang dilakukan oleh sebagian aparat birokrasi di suatu instansi. Ada aparat yang sengaja atau tidak sengaja dianggap oleh masyarakat memperlambat proses pelayanan. Misalnya pelayanan dalam penyelesaian suatu pemberian izin, pengurusan KTP, pasport, sertifikat, dan lain-lain tanpa ada alasan yang jelas. Penyampaian informasinya pun sering dinilai oleh masyarakat pengguna tidak beretika. Masyarakat dibuat kecewa dengan pelayanan yang bertele-tele dan berbelit-belit. Jika hal ini benar-benar terjadi, maka sangatlah tidak sesuai dengan konsep pelayanan prima, yaitu pelayanan yang memberikan kepuasan atau kebahagiaan hati masyarakat yang sedang memerlukan layanan pada suatu instansi. Hal ini jelas tidak sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik, yaitu *reliability* (benar dan tepat), *responsiveness* (cepat), dan *assurance* (beretika). Lebih buruk lagi jika pelayanan itu tidak diberikan dengan bahasa yang satu, tidak diberikan dengan sikap yang baik, tidak dengan perhatian yang cukup, dan tidak dengan tindakan yang benar, masyarakat pengguna jasa layanan pun akan kecewa. Sementara

⁷ Penulis adalah pengajar di FKIP UPBJJ-UT Semarang.

⁸ Penulis adalah pengajar di FKIP UPBJJ-UT Semarang.

masyarakat menghendaki pelayanan yang benar, cepat, dan beretika, baik dalam sikap, perhatian, tindakan, maupun bahasa ketika berkomunikasi.

Paradigma konsep pelayanan prima yang selama ini belum dipahami oleh sebagian aparat pemerintah perlu segera dibenahi. Konsep pelayanan prima perlu diperkenalkan. Etika berbahasa perlu dipahamkan kepada para aparat pemerintah dalam melayani masyarakat. Jika hal ini bisa diwujudkan maka keluhan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah akan menjadi baik. Ungkapan “*Anda sopan kami segan*” tidak hanya menjadi slogan tetapi akan menjadi kenyataan.

Bagaimakah teori pelayanan prima dengan bahasa yang beretika? Apakah aparat birokrasi dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat? Jawabannya tentu “dapat”. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi bank misalnya, pelayanan nasabah oleh pegawai bank pada masa lalu dan sekarang sudah sangat berbeda. Begitu kita masuk dalam suatu bank, saptam sudah menyapa nasabah dengan ucapan “*selamat siang*”, atau selamat datang, jempol kanan saptam mempersilakan nasabah masuk. Begitu sampai bagaikan *teller*, bagian informasi, atau bagian lain, sapaan ucapan selamat siang pun terulang dan dengan sikap sopan dan bahasa yang beretika pegawai bank mengawali sapaan dengan “*apa yang bisa kami bantu?*” nasabah segera menyampaikan maksudnya “*ya, saya mau ngeprint rekening*”, jawaban pegawai pun sangat menyejukan, sambil menerima buku rekening nasabah, pegawai bank mempersilakan nasabah dengan kalimat, “*baik Pak, silakan Bapak duduk, nanti segera kami panggil*”. Komunikasi terasa sejuk dan profesional.

Bandingkan dengan pelayanan suatu kantor kepada tamunya. “*silakan masuk Pak, ada apa? Tamu menyampaikan maksudnya*. Jawaban pegawai: “*Tunggu sebentar ya Pak, Pak Pulan yang ngurusi bagian ini sedang rapat*”. Pak Pulan selesai rapat, lalu duduk di kursinya, pegawai lain memberitahu akan hal tamunya. Jawaban Pak Pulan, “*ya suruh dia masuk!*” kalimat berikutnya dari Pak Pulan, “*ada apa Pak? Tamu menyampaikan maksudnya, jawaban Pak Pulan berikutnya, “tunggu ya nanti saya carikan arsipnya”, Lama arsip tidak ditemukan, lalu Pak Pulan memanggil tamunya, “maaf Pak, arsipnya belum ketemu, minggu depan ya Pak ke sini lagi*”. Tamu pun pulang dengan tidak mendapatkan pelayanan apa-apa.

Pelayanan seperti contoh di sebuah instansi di atas, harus diakui sebagai pelayanan yang kurang baik, dan faktanya pelayanan seperti itu ada. Apakah pelayanan seperti itu harus tetap kita biarkan? Tentu tidak. Mulai sekarang semuanya harus berbenah. *Revolusi mental* harus segera dimulai. Pelayanan yang tidak profesional dan tidak beretika harus diganti dengan pelayanan prima (*customer care*). Bagaimana pelayanan prima dan penyapaan dengan bahasa beretika? Apakah aparat birokrasi bisa melakukan pelayanan prima? Jawabannya ya! Pasti bisa. Konsepnya berikut ini.

Pelayanan Publik

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan berkualitas membutuhkan pelayanan yang beretika serta memperhatikan tiga indikator pelayanan yang sering diungkapkan dalam “*human relation*”, yaitu, (1) *reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; (2) *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; dan (3) *assurance*, yang ditandai

dengan tingkat perhatian terhadap “*etika*” dan “*moral*” dalam memberikan pelayanan (Lenvine : 1990).

Menurut Effendy (1998), aparat sebagai pejabat humas bertugas melayani publik berperan sebagai wakil organisasi tempat ia bekerja. Apa yang ia katakan dan ia lakukan menyangkut nilai dirinya dan citra organisasinya. Oleh karena itu seorang pejabat dalam suatu instansi harus dapat dipercaya, beretikad baik serta bersikap dan berperilaku terpuji (beretika). Dengan demikian dalam kaitan dengan pelayanan publik maka pejabat birokrat harus dapat melayanani publik dengan beretika. Pelayanan publik beretika adalah pelayanan yang didasarkan pada etika, yaitu pelayanan yang berdasarkan pada nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat yang dilayani.

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adakah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Boediono, B., 2003).

Publik menghendaki pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang baik. Prinsip-prinsip pelayanan yang baik diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, di dalam Kemenpan tersebut dirumuskan tentang prinsip-prinsip pelayanan yang baik, yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,
2. Kejelasan, yaitu jelas persyaratan teknis dan administrasi, jelas unit pejabat yang melayani dan berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan, sengketa, jelas rincian biayanya, dan jelas tata caranya
3. *Kepastian waktu*, yaitu kapan mulai dan kapan selesai suatu pelayanan dapat dipenuhi. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab, yaitu ada jaminan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
7. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik menghendaki pelayanan yang baik (*prima*), yaitu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan atau publik, sehingga pelanggan atau publik merasa puas. Di samping pelayanan harus *prima* juga harus beretika, dengan pelayanan yang beretika pelayanan terasa ada ruhnya, menjadi bermakna, yaitu pelanggan merasa dilakukan secara manusiawi tanpa diskriminasi.

Pelayanan Prima

Pelayanan *prima* (*customer care/service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, yaitu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan *prima* dimaksudkan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas publik. Oleh sebab itu pejabat publik sebagai pelayan masyarakat perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan *prima*. Jika tidak maka kesan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan akan menilai bahwa pelayanan dalam suatu instansi negatif.

Barata (2004), mengungkapkan 6 prinsip pelayanan *prima* (*service excellent*), yaitu (1) kemampuan (*ability*), yaitu bahwa pelayan publik memiliki kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, dapat berkomunikasi secara efektif, dapat mengembangkan motivasi, dan dapat menggunakan prinsip "*publik relation*" sebagai instrumen dalam membina hubungan di dalam dan di luar organisasi atau perusahaan, (2) sikap (*attitude*), yaitu bahwa pelayan publik harus memiliki sikap yang dapat diperlihatkan atau ditonjolkan saat menghadapi publik, yaitu sikap yang sopan dan pantas agar publik terkesan dan tertarik, (3) penampilan (*appearance*), yaitu bahwa pelayan publik memiliki penampilan fisik ataupun nonfisik, yang mampu meningkatkan kredibilitas dan merefleksikan kepercayaan diri, (4) perhatian (*attention*), yaitu bahwa pelayan publik memiliki rasa peduli kepada pelanggan yang berhubungan dengan perhatian akan kebutuhan yang diperlukan dan keinginan publik maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, (5) tindakan (*action*), yaitu bahwa pelayan publik dapat menunjukkan kegiatan nyata yang dapat memberikan layanan kepada publik, dan (6) tanggung jawab (*accounttability*), yaitu bahwa pelayan publik memiliki sikap keberpihakan kepada publik, agar publik merasa dipedulikan dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan atau meminimalkan kerugian yang mungkin saja terjadi.

Di samping itu juga pelayan publik juga perlu memperhatikan asas-asas "*Public Relation*", yang meliputi (1) *reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, (2) *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; dan (3) *assurance* yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan (Lenvine : 1990). Jika prinsip-prinsip pelayanan *prima* dan asas-asas "*human relation*" tidak dipahami dan tidak diimplementasikan dalam pelayanan, maka dapat disebut bahwa pelayanan dalam instansi akan dinilai kurang baik.

Pelayanan Prima

Di samping prinsip-prinsip pelayanan prima untuk publik, juga perlu diperhatikan asas-asas pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, asas-asas tersebut adalah (1) empati dengan publik, yaitu bahwa pejabat publik harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, (2) pembatasan prosedur, yaitu bahwa prosedur pelayanan harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep “*one stop shop*” benar-benar diterapkan, (3) kejelasan tatacara pelayanan, yaitu bahwa tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan, (4) minimalisasi persyaratan pelayanan, yaitu bahwa persyaratan dalam pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin, yaitu hanya persyaratan yang benar-benar diperlukan, (5) kejelasan kewenangan, yaitu bahwa kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, (6) transparansi biaya, yaitu bahwa biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin, (7) kepastian jadwal dan durasi pelayanan, yaitu bahwa jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah, (8) minimalisasi formulir, yaitu bahwa formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan), (9) maksimalisasi masa berlakunya izin, yaitu bahwa masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin, (10) kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*, yaitu bahwa hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi, dan (11) efektivitas penanganan keluhan, yaitu bahwa pelayanan sedapat mungkin menghindarkan terjadinya keluhan, dan jika terjadi keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif atau dapat segera diselesaikan dengan baik. (Ratminto dan Winarsih, 2006:245)

Bahasa Beretika

Prinsip-prinsip dalam pelayanan prima, dikomunikasikan dengan bahasa. Tanpa bahasa komunikasi sulit dilakukan. Penggunaan bahasa dalam pelayanan prima harus beretika. Etika berbahasa dalam pelayanan prima diimplementasikan dalam semua bentuk pelayanan, yaitu ketika menyapa pelanggan, ketika bertelepon, dan ketika bersurat. Tanpa etika dalam berbahasa, kesan pelanggan pada perusahaan / institusi akan buruk atau tidak menyenangkan. Pelayanan beretika adalah pelayanan yang memperhatikan etika atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat pengguna pelayanan.

Etika adalah instrumen dalam masyarakat untuk menuntun tindakan (perilaku) agar mampu menjalankan fungsi dengan baik dan dapat lebih bermoral. Hal tersebut berarti bahwa etika merupakan norma dan aturan yang mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam masyarakat agar tindakannya dapat disebut santun atau bermoral (Syafhendri, 2008). Bahasa beretika merupakan bagian dari “*assurance*” yaitu bahasa santun, bahasa dengan pilihan kata sesuai dengan status

lawan bicara. Lawan bicara dalam kaitan dengan pelayanan prima adalah tamu kantor yang layak dihormati tanpa diskriminasi.

Ilmu bahasa yang berkaitan dengan ini adalah sosiolinguistik. Sosiolinguistik membahas ragam bahasa dalam berkomunikasi. Di dalam sosiolinguistik dikenal berbagai variasi bahasa. Masing-masing varian dapat dipilih dan digunakan sesuai dengan konteks pembicaraan. Pilihan varian tersebut tergantung dari (1) siapa berbicara dengan siapa, (2) bagaimana situasi pembicaraan, (3) apa materi pembicaraan, (4) media apa yang digunakan, (5) kapan waktu berbicara, dan (6) di mana tempat berbicara (Chaer dan Agustina 2010).

Senada dengan hal di atas Hymes mengatakan bahwa suatu peristiwa tutur harus memenuhi delapan komponen, yang bila huruf-huruf pertamanya dirangkakan menjadi akronim "*speaking*". Kedelapan komponen itu adalah: (1) *setting and scene*, yaitu berkenaan dengan waktu dan tempat tutur berlangsung, (2) *participant*, yaitu pihak-pihak yang terlibat dalam pertuturan, (3) *ends*, yaitu maksud dan tujuan pertuturan, (4) *act sequence*, yaitu bentuk ujaran dan isi ujaran. (5) *key*, yaitu nada, cara dan semangat suatu pesan disampaikan, dan (8) *instrumentalities*, yaitu jalur bahasa yang digunakan. *Genre* yaitu jenis bentuk penyampaian (Chaer dan Agustina, 2010).

Aspek lain yang perlu dipertimbangkan dalam etika berbahasa adalah aspek sosial budaya dalam memilih kata sapaan, yaitu yang berkaitan dengan siapa yang disapa (lebih tua, sederajat, lebih muda, atau kanak-kanak); status sosialnya (lebih tinggi, sama, atau lebih rendah); situasinya (formal atau tidak formal); keakrabannya (akrab atau tidak akrab); jenis kelaminnya (wanita atau pria); hubungannya (sudah dikenal atau belum dikenal); dan sebagainya.

Masnur Muslich (2007) menyebutkan bahwa etika berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa dengan memperhatikan norma-norma budaya, Hal ini perlu dipertimbangkan karena pembicara tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkan, tetapi juga cara menyampaikan ide atau gagasan juga harus disesuaikan dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa. Apabila etika berbahasa ini tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradab, bahkan tidak berbudaya.

Dengan kata lain etika berbahasa seseorang dipengaruhi oleh norma-norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat tertentu. Etika berbahasa Inggris berbeda dengan etika berbahasa orang Amerika meskipun mereka sama-sama berbahasa Inggris. Begitu juga, etika berbahasa orang Jawa berbeda dengan etika berbahasa orang Batak meskipun mereka sama-sama berbahasa Indonesia. Hal ini, menunjukkan bahwa kebudayaan yang sudah mendarah daging pada diri seseorang berpengaruh pada pola berbahasanya. Itulah sebabnya kita perlu mempelajari atau memahami norma-norma budaya sebelum atau di samping mempelajari bahasa. Sebab, etika berbahasa yang mengikuti norma-norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa (Masnur Muslich, 2007)

Selain aspek sosial yang harus diperhatikan dalam etika berbahasa adalah ketepatan waktu, artinya dengan mengetahui kapan waktunya kita berbicara dan mendengarkan. Dengan memperhatikan hal seperti ini maka seseorang atau masyarakat akan saling menghargai satu sama lain dalam berinteraksi atau

berkomunikasi. Berkaitan dengan hal ini pembicara yang beretika akan menyesuaikan kapan harus berbicara dan kapan harus berhenti berbicara untuk beralih peran menjadi pendengar. (Chaer dan Agustina 2010)

Selanjutnya Chaer dan Agustina (2010), menjelaskan disamping aspek waktu, pembicara yang beretika juga perlu memperhatikan aspek volume suara dan gerak-gerik anggota tubuh saat berbicara. Berkaitan dengan aspek volume suara pembicara harus mengenal terlebih dahulu penuturnya berasal dari mana atau kebiasaan di daerahnya, karena biasanya penutur yang berasal dari Sumatra akan menggunakan volume suara yang lebih tinggi. Oleh karena itu dalam menerapkan etika berbahasa hendaknya mempelajari dahulu kebudayaan, norma, dan kode bahasa dalam masyarakat tersebut.

Gerak gerik anggota tubuh juga perlu dipertimbangkan. Orang Jawa biasa tidak terlalu banyak gerak ketika berbicara, orang Jawa cenderung “ngapurancang” -*kedua jari-jari tangan berjabat dan diletakkan di perut di bawah pusat*- ketika berbicara). Berbeda dengan orang Arab, umumnya ketika berbicara jari-jari tangan bergerak menunjuk-nunjuk untuk memperjelas maksud pembicaraannya.

Etika berbahasa sangat penting diperhatikan aparat birokrasi dalam melayani publik. Oleh karena itu, para birokrat perlu memahami etika berbahasa, sebab dengan mengetahui etika berbahasa diharapkan orang lebih bisa memahami pesan yang disampaikan kepada publik. Pembicara yang baik harus pandai memilih variasi bahasa yang cocok untuk digunakan dalam melayani tamu (pelanggan). Tentu pilihan variasi tersebut perlu dipertimbangkan berdasarkan etika pelayanan. Dengan demikian seorang pembicara akan memilih kata-kata yang memiliki nilai kesopanan bagi lawan bicara sehingga lawan bicara akan merasa dihargai, atau dihormati. Variasi bahasa yang digunakan berdasarkan status penutur dan lawan bicara disebut dengan sosiolek. Sosiolek ini salah satunya berbentuk bahasa santun (beretika). Sosiolek atau dialek sosial, yaitu variasi bahasa yang berkenaan dengan status, golongan dan kelas sosial para penuturnya. Dalam sosiolinguistik variasi inilah yang menyangkut semua masalah pribadi penuturnya, seperti usia, pendidikan, keadaan sosial ekonomi, pekerjaan, dan sebagainya. Seorang aparat birokrasi disarankan memahami status sosial tamunya, agar dapat memilih kata-kata yang tepat, sopan, dan dalam melayani tamunya.

Pertimbangan dalam memilih kata (diksi) sangat ditentukan oleh (1) lawan bicara; jika lawan bicara tergolong orang yang usianya lebih tua dari pembicara, lebih tinggi status sosialnya, kata sapaan yang dipilih akan berbeda dengan jika lawan bicara lebih muda, sudah akrab, dan statusnya sama dengan pembicara. Misal kata sapaan untuk orang yang lebih tua. Lebih terhormat, maka kata sapaan “*kamu, lu, kau,*” tidak tepat dan lebih baik diganti dengan kata “*Bapak atau Ibu,*” kata Anda bersifat netral, tetapi untuk suku-suku tertentu seperti Jawa, kata sapaan “*anda*” nilainya sama dengan “*kamu*”, maka sebaiknya tidak dipakai. Untuk hal yang sama juga perlu dihindari pemanggilan dengan nama tanpa disertai sebutan Bapak/Pak atau Ibu/Bu. Sebaiknya tidak digunakan “*Retno, silakan masuk*” tetapi lebih baik digantikan dengan “*Ibu Retno dipersilakan masuk!*”

Di samping pemilihan kata sapaan juga perlu dipertimbangkan penggunaan kata-kata atau frase penyantun yang biasanya digunakan untuk mengawali, menyela, atau mengakhiri pembicaraan. Kata-kata penyantun ini

sangat bermanfaat untuk meningkatkan kesan sopan terhadap lawan bicara. Berikut ini adalah contoh kata-kata santun untuk mengawali pembicaraan:

1. Selamat pagi (siang, sore, malam) Pak / Ibu, selamat datang di kantor kami
2. Apa yang bisa kami bantu Pak / Bu?
3. Boleh saya tahu, akan bertemu dengan siapa Pak / Bu?
4. Maaf Pak / Bu apa sudah ada perjanjian sebelumnya dengan pimpinan?

Kata-kata untuk memotong pembicaraan:

1. Maaf boleh saya menyela pembicaraan Bapak dan Ibu sebentar?
2. Maaf Pak, Bapak sudah ditunggu Bapak pimpinan kantor!

Kata-kata santun untuk mengakhiri pembicaraan:

1. Terima kasih atas kunjungan Bapak / Ibu!
2. Sampai jumpa di lain kesempatan!
3. Maaf jam berkunjung sudah habis, dimohon pengunjung segera meninggalkan ruang perawatan!

Kata-kata santun seperti contoh di atas walaupun tampaknya sangat sederhana tetapi memiliki nilai kesantunan yang tinggi sehingga kalau dilaksanakan dengan baik tidak mustahil pelanggannya akan menjadi pelanggan yang setia. Prinsip-prinsip dalam pelayanan prima (*Customer Care*), seperti prinsip (1) kemampuan (*ability*), (2) sikap (*attitude*), (3) penampilan (*appearance*), (4) perhatian (*attention*), (5) tindakan (*action*), dan (6) tanggung jawab (*accountability*). Disamping itu di dalam pelayanan prima juga perlu diperhatikan prinsip "*Human Relation*", yang meliputi prinsip *reliability* (benar dan tepat), *responsiveness* (cepat), dan *assurance* (beretika). Prinsip-prinsip tersebut dikomunikasikan dengan bahasa dan disampaikan kepada publik secara santun atau secara beretika. Dengan kata lain, tutur kata yang digunakan para pejabat birokrat haruslah dapat meninggalkan kesan "*excellent service*".

Etika Menyapa

Dalam aktivitas pelayanan prima untuk publik, seorang birokrat selayaknya mampu memilih kata-kata sapaan yang disukai publik, Dengan memilih kata-kata sapaan yang disukai publik, maka pelayanan akan terasa lebih bermakna dan terasa lebih *excellent* Dalam situs Rumah Pintar Kembar (2012). disebutkan terdapat tujuh kata yang disukai pelanggan, seperti kutipan berikut:

1. Sapa lah tamu dengan nama yang baik, jika nama tamu telah diketahui.

Jika nama tamu belum kita ketahui sebaiknya kita panggil dengan panggilan "Bapak, Ibu, atau Saudara". Pemilihan ini disesuaikan dengan status tamu, usia tamu, dan jenis kelamin tamu. Jika tamu lebih tua atau status sosialnya lebih tinggi, maka dapat dipergunakan sapaan "Bapak atau Ibu", jika seusia dengan atau diperkirakan statusnya sama atau sederajat, dapat digunakan kata sapaan "Saudara".

2. Ucapkan “*terima kasih*” kepada tamu kantor.

Kata terima kasih umumnya digunakan untuk mengahiri pembicaraan.

Misal:

Terima kasih atas kunjungan Bapak / Ibu, terima kasih atas kerja samanya, terima kasih Bapak telah memilih kantor kami sebagai mitra, terima kasih atas kepercayaan Bapak / Ibu menggunakan jasa penerbangan kami, dan lainnya. Kata terima kasih termasuk salah satu ungkapan yang disukai publik sebagai pelanggan.

3. Berikan respon dalam pembicaraan “*ya*” atau “*baiklah*”

Perhatikan kutipan cuplikan kisah berikut:

Jika tamu sedang berbicara, perhatikan apa yang disampaikan, Jawab “*ya*” atau “*baiklah*” jika diperlukan. Kata-kata ini memberikan makna bahwa pembicaraan tamu diperhatikan. Kata “*ya*” atau “*baiklah*” juga bermakna kesanggupan untuk memenuhi kebutuhan tamu atau harapan tamu.

4. Ungkapan kesanggupan dengan kata “*bisa*” atau “*akan kami usahakan*”.

“*Bisa!*” adalah salah satu kata sakti yang selalu menyenangkan didengar tamu. Itu berarti harapan tamu dipenuhi dan dipuaskan. Ucapan “*bisa*” tidak lahir begitu saja. Ia berasal dari sebuah “*can do spirit*”, dan antusiasme untuk memberikan pelayanan bagi setiap pelanggan, tentunya jika yang dibutuhkan tamu kantor sesuai dengan jasa layanan yang diberikan tamu sebagai pelanggan.

Adakalanya Anda tidak yakin dapat memenuhi semua pesanan pelanggan. Kata “*bisa*”-pun harus berhadapan dengan kenyataan yang berbeda. Dalam hal ini, saya sebagai pelanggan bisa memahaminya asal mendapat penjelasan yang memadai dan masuk akal. Namun semua rencana kekecewaan itu dapat terobati dengan semangat bertindak tak kenal menyerah. “*Saya akan usahakan*” adalah kata yang selalu mengobati ketika kita tahu ada hal-hal mungkin menghambat pemenuhan pesanan kita.

5. Berikan komentar atas ungkapan tamu dengan kata-kata “*benar*”.

Jika tamu memberikan komentar akan instansi atau perusahaan kita dengan pernyataan yang baik, maka berikan respon dengan kata-kata “*Anda*” atau “*bapak*” atau “*Ibu benar*” Ungkapan ini akan membuat tamu bangga kan komentar yang baik yang disampaikan kepada instansi atau perusahaan.

Tentu bukan hanya sekadar kata-kata. Kata-kata hanya sebagian dari sebuah proses komunikasi antarmanusia yang rumit. Justru yang lebih berperan adalah komunikasi non-verbal, seperti isyarat, gerak-gerik, tatapan mata dan bahasa tubuh lainnya. Oleh karena itu kata-kata perlu diucapkan dengan sungguh-sungguh dan tulus. Di situlah kata-kata akan menemukan kekuatannya dan tidak lagi menjadi sebuah klise.

Cara Berbicara yang Perlu Dihindari dalam Pelayanan Prima

Ketika kita sedang menyapa berarti kita sedang berbicara dua arah dengan pelanggan. Hal yang perlu kita perhatikan adalah aspek yang pengaruhnya sangat besar. Aspek nonverbal ini bisa berupa bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara. Aspek ini bisa melembutkan, memperjelas, menegaskan, bisa juga

mengeraskan makna pembicaraan. Aspek nonverbal yang mengeraskan makna pembicaraan yang memberikan kesan marah pada aktivitas pelayanan prima wajib dihindarkan. Di samping itu sikap yang aneh-aneh, bergurau yang berlebihan, melecehkan, dan sejenisnya juga perlu dihindari dalam menyapa pelanggan.

Akhmad Farhan (2012). merinci masalah berbicara yang perlu dihindari menjadi enam, seperti kutipan berikut:

1. Menggunakan Nada Suara Tinggi

Nada suara tinggi bisa merusak komunikasi. Meskipun isi pesannya baik tapi jika disampaikan dengan nada suara tinggi bisa diartikan sebagai orang yang sedang marah. Nada bicara seperti ini perlu dihindari dalam aktivitas pelayanan.

2. Menggunakan Kata-kata Kasar

Kata-kata dalam bahasa Indonesia sangatlah banyak. Di antara kata-kata dalam bahasa Indonesia ada yang oleh pendengarnya dianggap kasar, seperti bangsat, bajingan, setan, anjing, goblog, dan sebagainya. Dalam aktivitas pelayanan prima kata-kata yang bermakna kasar wajib dihindari.

3. Menatap Lawan Bicara Secara Berlebihan

Tatapan mata punya banyak makna. Dengan menatap lawan bicara, kita menghargai mereka. Isi hati dan perasaan bisa juga terpancar dari mata. Menatap mata perlu dilakukan tapi bukan berarti kita “melotot” terus-terusan. Buatlah lawan bicara nyaman dengan tatapan mata kita. Jangan membuat lawan bicara kita kikuk dengan pandangan mata kita yang menusuk.

4. Bercanda Secara Berlebihan

Humor itu perlu dalam pembicaraan. Tujuannya agar suasananya tidak kaku dan membosankan. Namun, bercanda jangan sampai berlebihan sampai tertawa terpingkal-pingkal. Apalagi bercandanya menjelek-jelekkan orang lain. Bercanda secukupnya saja.

5. Mendebat dan Membantah dengan Cara Arogan

Jika lawan bicara kita salah tak mesti dikoreksi langsung pada saat itu juga. Biarkan ia menyampaikan pendapatnya sampai selesai. Hargailah pendapat orang lain. Bila dimintai pendapat, barulah kita sampaikan apa yang menurut kita benar. Sampaikanlah pendapat kita tanpa perlu menyalahkan, mendebat dan membantah apa yang sudah mereka sampaikan. Jangan berbicara menggunakan emosi, tetap tenang.

6. Kritik Keras yang Melukai Perasaan

Terkadang pembicaraan bisa rusak hanya karena kritik yang disampaikan secara terbuka dengan bahasa yang vulgar. Ada ungkapan yang mengatakan sampaikanlah pujian secara terbuka dan sampaikan kritik jika hanya berdua. Kritik terbuka bisa melukai perasaan. Apalagi jika menggunakan bahasa yang keras atau kasar. Kita bisa menggunakan cara yang lebih halus. Bentuknya bukan kritik tapi ide, usulan, saran atau pendapat yang disampaikan tanpa perlu menyalahkan.

PENUTUP

Kesan sebagian publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi selama ini masih negatif. Pelayanan yang diberikan oleh sebagian aparat birokrasi masih terkesan belum memuaskan. Pelayanan oleh sebagian aparat birokrasi masih dianggap berbelit-belit, lambat, dan kurang beretika. Pelayanan yang diberikan oleh sebagian aparat belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan standar yang dituangkan dalam prinsip-prinsip pelayanan yang baik yang diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, yang meliputi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keaman, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

Kesan negatif dalam pelayanan yang dikeluhkan oleh sebagian masyarakat atau publik perlu dicarikan solusinya. Solusi yang ditawarkan adalah memberikan pemahaman kepada aparat birokrasi yang bertugas dalam pelayanan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima.

Prinsip-prinsip pelayanan prima meliputi prinsip-prinsip (1) kemampuan (*ability*), (2) sikap (*attitude*), (3) penampilan (*appearance*), (4) perhatian (*attention*), (5) tindakan (*action*), dan (6) tanggung jawab (*accountability*). Di samping itu di dalam pelayanan prima juga perlu memperhatikan Prinsip “*Human Relation*”, meliputi prinsip *reliability* (benar dan tepat), *responsiveness* (cepat), dan *assurance* (beretika).

Prinsip-prinsip pelayanan prima dikomunikasikan dengan bahasa yang beretika. Bahasa beretika merupakan bagian dari “*assurance*” yaitu bahasa santun, bahasa dengan pilihan kata sesuai dengan status lawan bicara. Lawan bicara dalam kaitan dengan pelayanan prima adalah tamu kantor yang layak dihormati tanpa diskriminasi. Bahasa berkaitan dengan norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat bahasa yang bersangkutan. Norma-norma di dalam masyarakat suatu bahasa menentukan pilihan kata dalam berkomunikasi. Pilihan kata tersebut didasarkan pada (1) siapa berbicara dengan siapa, (2) bagaimana situasi pembicaraan, (3) apa materi pembicaraan, (4) media apa yang digunakan, (5) kapan waktu berbicara, dan (6) di mana tempat berbicara. Bahasa beretika dalam pelayanan publik digunakan dalam semua bidang pelayanan, yaitu ketika menyapa tamu, ketika bersurat, dan ketika bertelepon.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Farhan .2012. dalam <http://blogfarhan.com/cara-berbicara-yang-barus-dibindari/>. diunduh 15-1-2015
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Chaer, Abdul, dan Agustina, Leonie. Juni. 2004. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta

<http://jurnal.unimus.ac.id>

- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negera No. 63 Tahun 2003, tentang prinsip-prinsip pelayanan
- Lenvine, Charles H, 1990, *Public Administration : Challenges, Choices, Consequences* , Illions: Scott Foreman
- Masnur Muslich. 2007. Kesantunan Berbahasa : sebuah kajian sosiolinguistik. Diunduh <http://muslich-m.blogspot.co.id/2007/04/kesantunan-berbahasa-sebuah-kajian.html> tanggal 12-1-2016
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rumah Pintar Kembar (2012) dalam <http://www.Rumahpintar-kembar.com/2012/05/09/7-kata-yang-disukai-pelanggan/> diunduh tanggal 15-1-2016
- Syafhendri. 2008. Etika Pelayanan Publik Tinjauan Teoritis dalam *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* , Fisipol: UIR

Bacaan Penunjang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Akuntabilitas dan Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik