

MAKSIM KUANTITAS PADA RAGAM KOLOKIAL DALAM SENTRA PELAYANAN PUBLIK

Wafiqotin Nazihah, Gigit Mujiyanto
Universitas Muhammadiyah Malang
Jalan Raya Tlogomas 246 Malang, Indonesia

Riwayat artikel:

Dikirim: 5 Mei 2020

Direvisi: 8 Agustus 2020

Diterima: 15 Agustus 2020

Diterbitkan: 30 Oktober 2020

Katakunci:

kolokial, kuantitas, maksim, pelayanan

Keywords:

colloquial, maxims, quantity, service

Alamat surat

wafiq.armadyah@gmail.com

Abstrak:

Artikel ini akan mendeskripsikan maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian berupa penggunaan maksim kuantitas pada pemakaian kolokial sesuai dengan tingkatan yang sesuai dalam sebuah interaksi. Sumber data dalam penelitian adalah dua contoh video pelayanan publik yang diperoleh dari situs youtube. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik simak catat. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman dan menggunakan alur pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan secara tuntas. Hasil penelitian menunjukkan representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik mengarah pada (1) penggunaan kata dasar. (2) penggunaan vokal dalam sebuah kata. (3) penggunaan suku kata terakhir sebuah kata. dan (4) penggunaan konsonan dalam sebuah kata.

Abstract:

This article will describe the maxims quantity of colloquial use in public service centers. The approach used in this research is a qualitative approach. The data in this research is the use of maximal quantity in colloquial usage according to the appropriate level in an interaction. Sources of data in the study are two examples of public service videos obtained from the youtube site. Data collection was done by using note-taking technique. The data analysis technique uses the theory of Miles and Huberman and uses the flow of data collection, data reduction and drawing conclusions completely. The results showed that the maximal representation of quantity in colloquial usage in public service centers leads to (1) the use of basic words. (2) the use of vowels in a word. (3) the use of the last syllable of a word. and (4) the use of consonants in a word.

PENDAHULUAN

Bahasa menjadi tolak ukur terpenting terwujudnya sebuah komunikasi. Tanpa adanya bahasa, sebuah komunikasi tidak akan terwujud. Komunikasi yang baik dan harmonis terwujud dari keteraturan hidup bersosial yang baik antar sesama manusia. Keteraturan tersebut memanfaatkan pesan dalam proses komunikasi menggunakan sebuah alat primer yang disebut dengan bahasa. Ramadhanti (2019) menuturkan bahwa bahasa dijadikan sebagai alat bantu manusia untuk meng-

ungkapkan sebuah perasaan melalui berbagai kalimat agar dapat dipahami oleh mitra tutur. Kemunculan bahasa memberikan pandangan masyarakat mengenai variasi kebahasaan yang tentu tidaklah sama antara yang satu dengan yang lain, sehingga pandangan tersebut menimbulkan keberagaman bahasa yang sedemikian rupa bergantung pada lingkungan, kelas sosial dan juga status yang ada dalam suatu masyarakat.

Eksistensi komunikasi antarpemilik bahasa yang tidak sama sebenarnya memiliki

tujuan yang searah, yakni untuk menyampaikan informasi yang ingin diungkapkan oleh penutur kepada mitra tutur (Asmara, 2015). Dalam penerapannya, penutur yang ingin menyampaikan informasi kepada mitra tutur perlu mengedepankan aspek maksim kuantitas yang cara penyampaiannya mengarah pada topik yang singkat, padat, jelas dan tidak bertele-tele. Penerapan maksim kuantitas dalam sebuah komunikasi akan mempermudah seseorang memahami apa yang hendak disampaikan oleh penutur, sehingga informasi yang disampaikan bisa dengan mudah diterima oleh mitra tutur.

Kepekaan sosial masyarakat Indonesia dalam menerima atau menyampaikan sebuah informasi seringkali dikaitkan dengan kecenderungan pada unsur bathin serta kenyamanan seseorang. Komunikasi akan tercipta dengan baik apabila ada keselarasan antara penutur dengan mitra tutur. Dalam hal ini, pemakaian kolokial yang mengarah pada penggunaan bahasa sehari-hari, bahasa percakapan, dan kadang-kadang disebut bahasa pasar memudahkan penutur dan mitra tutur untuk mendapatkan sebuah kenyamanan dalam berkomunikasi (Mufida, 2012). Dengan begitu, variasi bahasa kolokial sering juga digunakan sebagai bahasa sapaan yang mendekatkan antara aparatur dengan masyarakat dalam sebuah sentra pelayanan publik agar tidak tercipta sebuah kesenjangan atau keberpihakan antara kelas sosial atas dengan kelas sosial bawah. Bahasa yang tidak terlalu formal dan kaku akan memberikan kesepadanan dalam kelas sosial, sehingga masyarakat akan merasa dilayani dengan baik serta sepenuh hati.

Variasi bahasa kolokial yang digunakan dalam sebuah komunikasi perlu memenuhi standar berbahasa yang diterapkan dalam suatu lingkungan atau daerah tertentu, sehingga pemadatan kata tidak bisa serta merta dilakukan tanpa maksud dan tujuan yang jelas. Pemadatan perlu mengandung unsur relevan antara kedua belah pihak (Syafri, 2018). Artinya, aparatur memberikan sumbangsih yang lebih dalam melayani masyarakat dengan informasi yang jelas (maksim kuan-

titas) dan kenyamanan dalam bertutur dengan bahasa sehari-hari (kolokial). Maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik memiliki beragam keterkaitan yang dapat dihubungkan dengan sisi psikologi penutur terhadap mitra tutur.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berjudul *Pemanfaatan Maksim Kuantitas dalam Interaksi Nonformal Orang Tua-Anak di Lingkungan Masyarakat Mantingan dan Implikasinya sebagai Bahan Ajar di SMK* pada tahun 2016 oleh Nur Ayu Wulansari dalam publikasi ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta dijelaskan bahwa penggunaan maksim kuantitas dalam suatu masyarakat mengedepankan jenis maksim kuantitas yang mengarah pada wujud percakapan (pertanyaan, suruhan, perintah, ajakan dan permintaan) yang keseluruhan wujud percakapan berkontribusi dalam pemberian informasi secukupnya atau sebanyak yang dibutuhkan oleh lawan bicara. Artinya, dalam memulai sebuah pembicaraan secara tepat dan efektif penutur perlu segera masuk ke dalam pokok atau topik pembahasan tanpa berbelit-belit. (Wulansari, 2016)

Penelitian lain mengenai *Kolokial dan Argot dalam Acara Indonesia Lawak Klub (ILK): Kajian Sosiolinguistik dan Semantik* pada tahun 2014 dalam karya ilmiah Universitas Riau menjelaskan mengenai pemakaian bahasa kolokial dalam sebuah komunikasi yang dilakukan pada interaksi sosial. Bahasa kolokial ditemukan dalam pemakaian kata dasar, menghilangkan vokal (a,i dan e) dalam sebuah kata, menghilangkan konsonan (h dan s) dalam sebuah kata, serta mengambil suku kata terakhir sebuah kata (Hasanah, 2014). Kedua penelitian terdahulu yang telah dijabarkan belum menunjukkan ada keterkaitan antara maksim kuantitas dengan pemakaian variasi bahasa kolokial maupun hubungan sosial yang terlibat dalam model fungsional dari variasi bahasa tersebut.

Sebagai penelitian yang menitikberatkan pada komunikasi serta kedekatan antara aparatur

dengan masyarakat dalam sebuah sentra pelayanan publik, maka penelitian ini penting dilakukan guna mengeksplorasi dan mengembangkan kemampuan berbicara antara aparatur dengan masyarakat dengan menggunakan maksim kuantitas pada setiap tuturan yang mengaplikasikan sebuah pemakaian variasi bahasa kolokial sebagai bentuk kebersinambungan antara penutur dengan mitra tutur. Oleh karena itu, fokus tulisan ini untuk mendeskripsikan representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik. Selanjutnya, diharapkan terjadi kedekatan antara aparatur dengan masyarakat pada pemakaian variasi bahasa kolokial tetap mengedepankan indikator kualitas pelayanan publik dengan penerapan maksim kuantitas dalam komunikasinya.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan hasil dari sebuah penelitian yang dijabarkan secara rinci dan tersistematis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif guna mendeskripsikan bentuk representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik yang didapat dari dua video *contoh pelayananan publik* melalui youtube. Pemahaman mengenai keterkaitan antara maksim kuantitas dengan variasi bahasa kolokial terlihat pada keefektifan sebuah percakapan antara aparatur dengan masyarakat tanpa ada perbedaan mengenai kelas sosial. Artinya, mitra tutur sebagai pihak yang diberikan informasi bisa menerima informasi dengan jelas dan efisien dengan bentuk pelayanan yang sesuai dalam indikator pelayanan publik yang baik.

Tataran sociolinguistik yang mengarah dan terfokus pada pemahaman mengenai hubungan manusia dengan orang lain dilihat dalam penggunaannya melalui bahasa atau linguistik dari penutur atau mitra tutur (Sholihah, 2013). Dalam penjabaran yang rinci mengenai penggunaan aspek sociolinguistik dalam berinteraksi, peneliti dapat mengkaji dari sisi maksim kuantitas dalam topik pembicaraan yang didapat dari

variasi bahasa kolokial yang digunakan. Kedua keterkaitan tersebut terlihat dalam sentra pelayanan publik untuk memberikan sumbangsih lebih dalam menyampaikan sebuah informasi. Jenis penelitian kualitatif membantu ketersediaan deskripsi yang kaya atas berbagai pengetahuan berkaitan dengan keterkaitan interaksi yang ada suatu masyarakat yang dapat mempengaruhi sisi psikologinya.

Sumber data penelitian ini adalah dua contoh video pelayanan publik yang diperoleh dari situs youtube dengan prosedur pengumpulan data simak catat. *Pertama*, penelitian dilakukan dengan menyimak video contoh pelayanan publik dari situs youtube. *Kedua*, menyalin data yang telah didapatkan ke dalam panduan analisis data untuk dieksplorasi lebih dalam mengenai representasi yang diwujudkan dalam maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik. *Ketiga*, Data yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan penggunaan kolokial sesuai dengan tingkatan yang sesuai (kata dasar, penggunaan vokal, suku kata terakhir dan penggunaan konsonan). Terakhir dilakukan kembali pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh dalam proses simak catat melalui video yang diperoleh.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, dan (3) penarikan kesimpulan. *Pertama*, pengumpulan data dilakukan dengan menyimak dua video contoh pelayanan publik yang diperoleh dari situs youtube. *Kedua*, setelah data terkumpul peneliti mengelompokkan data berdasarkan dengan klasifikasi dalam topik pembahasan yang telah disusun untuk selanjutnya diolah sesuai dengan data yang telah terkumpul sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. *Ketiga*, data yang telah terkumpul ditulis dengan deskriptif analisis untuk memudahkan penulis mengolah data-data yang didapat secara tersistematis dan rinci untuk ditarik sebuah kesimpulan yang mampu memaknai data sesuai dengan teori yang digunakan.

HASIL PENELITIAN

Pemakaian Kolokial yang Menggunakan Kata Dasar

Maksim kuantitas yang digunakan pada pemakaian kolokial yaitu menggunakan kata dasar mengacu pada pembahasan yang mengarah pada bentuk percakapan antara penutur dengan mitra tutur menggunakan komunikasi bentuk sapaan. Bentuk sapaan digunakan seseorang untuk menjalin kedekatan agar terciptanya suatu komunikasi yang baik. Dalam penggunaannya, peneliti memokuskan pada komunikasi antara aparatur dengan masyarakat dalam sentra pelayanan publik. Tataran komunikasi yang ada pada sentra pelayanan publik yang menggunakan kata dasar bentuk sapaan akan mempengaruhi hubungan serta timbal balik masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur setempat.

Aparatur: “Selamat datang, *bu*. Ada yang bisa saya bantu?”

Masyarakat: “Ini saya mau bikin akta kelahiran buat anak saya”

Kata *bu* dalam kalimat di atas berasal dari kata dasar *ibu* yang mengalami pemendekan kata di bagian depan, kata *bu/ibu* berarti panggilan untuk seseorang yang lebih tua dari penutur atau mitra tutur. Dalam hal ini, kata *bu* digunakan oleh aparatur untuk menyapa masyarakat (mitra tutur) yang sedang ada keperluan di kantor pelayanan desa. Pemakaian kolokial pada sapaan *bu* menjadi kata paling efektif dan efisien penggunaannya untuk memberikan rasa dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh aparatur desa dalam sebuah sentra pelayanan publik. Kenyamanan dalam melakukan pelayanan menjadi indikator terpenting dalam berhasilnya sebuah pelayanan publik.

Maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam percakapan pada dialog di atas diwujudkan dalam keefektifan pembicaraan antara penutur dengan mitra tutur dalam menyampaikan maksud dan tujuannya men-

datangi sentra pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintahan desa. Penutur langsung menanyakan keperluan kepada mitra tutur dan mitra tutur menjawab dengan singkat dan jelas apa keperluannya, sehingga maksimal kuantitas dalam pelayanan publik memudahkan seseorang dalam berinteraksi dan tidak menimbulkan pemahaman yang timpang tindih. Maksim kuantitas perlu diterapkan oleh penutur untuk memudahkan mitra tutur dalam menerima informasi yang telah diberikan.

Respon mitra tutur kepada penutur atas sapaan yang hangat menghasilkan komunikasi yang efektif. Maksud dan tujuan masyarakat datang pada sentra pelayanan publik untuk menanyakan perihal pembuatan akta kelahiran. Keperluan langsung disampaikan kepada aparatur tanpa basa-basi terlebih dahulu. Sistem percakapan ini menggunakan representasi dari maksimal kuantitas yang hadir berdasarkan pancingan variasi bahasa kolokial yang terwujud dalam dialog yakni kata *bu*. Indikator pelayanan publik yang baik adalah keramahan aparatur kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan, sehingga pemakaian kolokial sebagai bentuk sapaan sangat berperan penting dalam suatu pelayanan.

Aparatur: “Mohon maaf, *pak*. Kalau masuk ke sini dilarang menggunakan baju lengan pendek dan sandal jepit.”

Masyarakat: “Oh, iya. Saya tidak tahu”

Kata *pak* dalam kalimat di atas berasal dari kata dasar *bapak* yang mengalami pemendekan kata di bagian depan. Kata *pak/bapak* berarti panggilan untuk seseorang yang lebih tua dari penutur atau mitra tutur. Seperti halnya data (1) pemendekatan kata *bapak* menjadi *pak* digunakan sebagai bentuk sapaan agar terjalin sebuah kedekatan antara aparatur dengan masyarakat (penutur dengan mitra tutur). Pemakaian kolokial pada sapaan *pak* memberikan kontribusi lebih dalam memberikan informasi terkait dengan peraturan yang ada dalam suatu pelayanan publik tanpa menyinggung mitra tutur sebagai pihak yang mendapat teguran dari aparatur.

Maksim kuantitas terlihat pada percakapan aparaturnya kepada salah satu masyarakat yang sedang ada keperluan di pemerintahan desa. Mitra tutur melanggar aturan dalam tata tertib mengenai beberapa peraturan yang wajib ditaati oleh setiap pengunjung. Dengan percakapan yang singkat, efektif dan efisien, aparaturnya memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai peraturan yang wajib dijalankan. Keefektifan ujaran dan tidak bertele-tele dalam penyampaiannya memudahkan mitra tutur menangkap maksud dan tujuan dari percakapan yang dilontarkan oleh penuturnya kepada mitra tutur.

Aparaturnya sebagai penuturnya memberikan informasi inti tanpa ditambah dengan informasi lainnya. Dalam konteks ini, seorang penuturnya tidak diperkenankan untuk berbasa-basi dalam melakukan pertuturan untuk memudahkan mitra tutur memahami maksud dan tujuan yang ingin disampaikan oleh penuturnya. Dengan demikian, mitra tutur memberikan jawaban yang efektif dan tidak bertele-tele dalam merespon apa yang telah disampaikan oleh penuturnya, sehingga maksim kuantitas terlihat digunakan sebagaimana mestinya tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

Pemakaian Kolokial yang Menggunakan vokal (e) dalam Sebuah Kata

Maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan suatu vokal sering dilakukan oleh penuturnya maupun mitra tutur dalam sebuah percakapan. Hal ini dikarenakan kedudukan vokal tidak mempengaruhi makna dari sebuah kata, tetapi pemendekatan salah satu huruf vokal tidak serta merta bisa dilakukan begitu saja, perlu adanya suatu pemahaman dalam lingkungan tempat tuturan berlangsung mengenai suatu kata tersebut. Keberagaman kata yang dimiliki oleh penuturnya atau mitra tutur tidak bisa dijadikan alasan untuk melakukan pemendekatan secara serta merta, karena fungsi dalam sebuah komunikasi adalah saling memberi informasi yang jelas. Dalam dialog yang disajikan, penuturnya menyampaikan maksud dan tujuannya kepada mitra tutur secara efektif.

Masyarakat: “Duh, kelamaan. Saya kan *blum* bilang pak camat.”

Aparaturnya: “Oh, ibu keluarganya Pak Camat. Sini saya bantu, bu”

Kata *blum* berasal dari kata *belum* yang mengalami pemendekatan pada huruf vokal (e) dalam katanya. Meskipun demikian, kata *blum* tetap bisa diartikan dan dipahami oleh mitra tutur karena termasuk ke dalam kolokial yang telah mengalami pemahaman antara kedua belah pihak (penuturnya dan mitra tutur) dalam suatu lingkungan tertentu. *Belum/blum* memiliki arti sebuah keadaan yang masih menyatakan adanya ketidaksetujuan atau ketidakan atas sebuah hal. Penggunaan kata *blum* hanya bisa diartikan pada tataran bahasa percakapan bukan bahasa tulis, sehingga pemaknaan hanya akan bisa dipahami apabila kedua belah pihak antara penuturnya dengan mitra tutur telah memahami variasi bahasa kolokial yang telah ditetapkan.

Keefektifan percakapan dalam dialog di atas yang bisa dikategorikan ke dalam maksim kuantitas adalah jawaban dari mitra tutur (aparaturnya) atas pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat sebagai penuturnya. Aparaturnya menjawab dengan ungkapan yang singkat, padat, jelas serta tidak bertele-tele sehingga masyarakat langsung bisa mengerti apa yang dimaksud oleh aparaturnya. Kata *blum* yang diungkapkan oleh penuturnya kepada mitra tutur menghendaki mitra tutur untuk memahami maksud yang ingin disampaikan tanpa adanya kalimat yang bertele-tele.

Aparaturnya sebagai objek yang diberikan informasi oleh masyarakat berkenaan dengan suatu informasi langsung merespon dengan jawaban yang efektif dan tidak berlebihan. Kata *blum* sebagai salah satu variasi dari bahasa kolokial dapat dipahami dengan mudah dalam bahasa percakapan, sehingga representasi dari maksim kuantitas bisa diwujudkan dengan baik oleh aparaturnya sebagai penyedia pelayanan dalam sentra pelayanan publik yang memang memerlukan segala bentuk percakapannya bernilai informatif dan tidak bertele-

tele.

Masyarakat: “Bu, saya kan mau bikin kartu keluarga, persyaratannya apa aja ya? *trus* berapa lama selesainya?”

Aparatur: “Kalau ibu mau bikin kartu keluarga, ibu bawa KTP, akta kelahiran serta surat pengantar dari ketua RT. Untuk selesainya kira-kira 2 minggu.”

Kata *trus* berasal dari kata *terus* yang mengalami pemendekan pada huruf vokal (e). Keadaan ini tidak mengalami masalah yang signifikan karena antara penutur dengan mitra tutur dalam memaknai variasi bahasa kolokial telah mengalami kesepakatan antara kedua belah pihak dan maknanya telah disetujui dalam suatu lingkungan tertentu, sehingga penghilangan salah satu huruf vokal dalam kata tidak mengalami adanya tumpang tindih makna dan ketidakpahaman dalam berkomunikasi. Dalam suatu ujaran atau percakapan, penghilangan vokal seringkali dilakukan oleh pihak tuturan. Kata *terus/trus* (dalam sebuah percakapan) memiliki makna selanjutnya atau mengganti topik dari pertanyaan awal yang telah diajukan.

Maksim kuantitas dalam pemakaian kolokial pada dialog di atas diwujudkan pada jawaban atas pertanyaan masyarakat kepada aparatur desa. Pertanyaan yang diajukan digabung dalam satu kali ujaran dengan tanda hubung *trus* yang berarti kemudian atau selanjutnya. Pertanyaan dikembangkan dengan kata hubung yang menghubungkan pertanyaan 1 dan pertanyaan 2 dalam satu kali tanya. Dari keringkasan percakapan yang diungkapkan oleh masyarakat kepada aparatur, aparatur sebagai mitra tutur pun memberikan jawaban yang informatif dan efektif pula agar apa yang disampaikan bisa dipahami dengan mudah.

Representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial terlihat pada penutur dalam menyampaikan pertanyaan dengan bahasa yang efektif dan mudah dipahami, segitu pula dengan mitra tutur yang menjawab

dengan seinformatif mungkin ajuan pertanyaan dari penutur yang berkenaan dengan pembuatan kartu keluarga yang membutuhkan beberapa data berupa KTP, akta kelahiran serta surat pengantar dari ketua RT. Respon yang wujudkan oleh masyarakat dari pernyataan aparatur memperlihatkan bahwa masyarakat telah memahami apa yang disampaikan aparatur dengan menggunakan maksim kuantitas dalam percakapannya.

Masyarakat: “Ini bisa diatur, tolong lah.. target saya hari ini, ini saya sudah ditunggu realisasinya sama pembina. Tolong mbak ya ? bisa kan ?”

Aparatur: “Ini sebenarnya peraturan kami ampe jam 3 sore, tapi *karna* mungkin bapak ada keperluan kali ini kami bantu, tapi lain waktu bapak datang sebelum jam pelayanan tutup ya pak ?”

Kata *karna* berasal dari kata *karena* yang telah mengalami kehilangan vokal (e) pada susunan katanya. Pemendekatan atau penghilangan salah satu vokal dalam suatu bahasa percakapan sering dilakukan oleh penutur ataupun mitra tutur. Kata karena memiliki arti untuk menjelaskan sesuatu hal yang pengertian atau penjabaran singkatnya masih tabu sehingga membutuhkan penjabaran yang rinci. Penggunaan kata kolokial dengan sebuah vokal dilakukan dengan cepat pada sebuah percakapan kata bentuk implikasi dari pengucapan yang cepat oleh seseorang.

Representasi maksim kuantitas pada dialog di atas merupakan sebuah jawaban dari penutur kepada mitra tutur untuk menjelaskan bahwa pelayanan pada sentra pelayanan publik sudah ditutup mulai pukul 15.00 WIB. Mitra tutur diminta untuk memahami kondisi tersebut, tetapi penutur menghendaki adanya pelayanan karena suatu hal yang urgent. Penutur (aparatur) dengan pelayanan yang baik menghendaki adanya pelayanan kepada masyarakat yang urgent dengan syarat memperhatikan jam pelayanan pada layanan yang dilakukan di lain waktu.

Kata **karna** dalam tataran variasi bahasa kolokial memiliki makna yang bisa dipahami oleh penutur dan mitra tutur meskipun telah mengalami pemendekan pada salah satu huruf vokal dalam bentuk katanya. Pemendekan vokal pada suatu kata tidak menimbulkan makna ganda bagi penutur ataupun mitra tutur karena pemendekan tersebut telah disepakati oleh masyarakat umum dalam suatu lingkungan. Variasi bahasa kolokial pada pemakaian bahasa percakapan tidak serta merta dilakukan oleh seseorang yang tidak memahami bentuk makna dari kata yang diujarkan, melainkan perlu mengedepankan maksim kuantitas pada setiap ujarannya agar bisa dipahami secara menyeluruh.

Pemakaian Kolokial yang Mengambil Suku Kata Terakhir Sebuah Kata

Pemendekan sebuah kata dalam bahasa lisan (percakapan) sering dilakukan oleh masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat habitus masyarakat mengenai pemaknaan yang relatif efektif dan efisien dalam menggunakan sebuah kata dalam percakapan. Tetapi, pemahaman ini tidak bisa diterapkan ke dalam bahasa tulis karena telah menyalahi kaidah kebahasaan bahasa Indonesia yang telah ditetapkan, terkecuali di tulis dalam tataran surat nonformal. Meskipun demikian, pemakaian kolokial yang mengambil suku kata terakhir sebuah kata tidak bisa dilakukan begitu saja, karena antara penutur dengan mitra tutur perlu memiliki pemahaman yang sepadan.

Aparatur: “Kalo ibu mau bikin kartu keluarga, ibu **bawa** KTP, akta kelahiran serta surat pengantar dari RT. Emm.. kira-kira 2 minggu bu.”

Masyarakat: “Duh, kelamaan. Saya kan belum bilang pak camat, minta tolong dicepetin masak 2 minggu gitu aja.”

Kata **bawa** berasal dari kata **membawa** yang telah mengalami pemendekan di awal kata dengan penghilangan afiks (mem-) sehingga yang tersisa hanya suku kata terakhir

dari kata yang diucapkan. **Bawa/membawa** merupakan kegiatan memegang suatu benda menuju ke tempat yang lain. Kata **bawa** sudah menjadi variasi bahasa kolokial yang dipahami oleh banyak orang sehingga tidak perlu ada suatu pemahaman yang lanjut apabila kata tersebut diucapkan pada saat bertutur.

Maksim kuantitas dalam dialog di atas terlihat dari pernyataan yang diungkapkan oleh aparatur kepada masyarakat. Kata **bawa** digunakan sebagai penjelas dari apa yang ingin disampaikan oleh aparatur (penutur). Hal ini memudahkan masyarakat memahami rincian apa saja yang perlu dibawa pada saat pengurusan kartu keluarga seperti apa yang telah disampaikan, sehingga percakapan akan terlihat efektif dan efisien tanpa adanya suatu ungkapan yang bertele-tele.

Masyarakat: “Bapak, saya mau mengganti status KTP, minggu kemarin saya baru nikah, jadi gimana pak?”

Aparatur: “Oh, **ubah** status di KTP, kira-kira selesainya 3 bulan.”

Kata **ubah** berasal dari kata **mengubah** yang telah mengalami pemendekan dengan penghilangan afiks (*meng-*) sehingga yang tersisa hanya penggalan empat huruf terakhir dari kata tersebut yakni **ubah**. Kata **ubah/mengubah** merupakan pengalihan sesuatu dikarenakan adanya suatu hal yang perlu mengalami pembaharuan. Pemakaian variasi bahasa kolokial dengan penghilangan afiks telah dipahami oleh penutur dan mitra tutur sebagai pihak tuturan.

Maksim kuantitas pada tataran dialog di atas sebagai bentuk pernyataan atas perubahan status KTP yang awalnya belum menikah menjadi menikah. Kata **ubah** dipahami oleh mitra tutur sebagai bentuk pengungkapan dari apa yang ingin dilakukan pada sentra pelayanan publik. Maksud dan tujuan mitra tutur diungkapkan dalam pemakaian kata **ubah** yang dilontarkan kepada aparatur sebagai penyedia dari pelayanan publik untuk selanjutnya akan dilakukan suatu

pelayanan kepada salah satu masyarakat yang membutuhkan tersebut.

Aparatur: “Ada yang bisa kami bantu ?”

Masyarakat: “Saya mau *ngurus* SPM ini mbak”

Aparatur: “Mohon maaf Bapak, loket pelayanan kami sampai jam 3, setelah jam 3 kami tutup”

Kata *ngurus* berasal dari kata *mengurus* yang telah mengalami penghilangan afiks (*me-*) dalam bahasa percakapan dan penghilangan afiks (*meng-*) dalam bahasa tulis yang berubah menjadi kata dasar *urus*. Kata dasar *urus* berarti suatu keadaan dimana seseorang ingin mengatur baik-baik atau menjaga sesuatu. Dalam hal ini, mengurus SPM (Surat Perintah Membayar) oleh masyarakat kepada aparatur, sehingga mengurus diartikan sebagai upaya untuk menyelesaikan perintah membayar dari instansi tertentu.

Representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dengan mengambil suku kata terakhir sebuah kata (*meng-/urus*) diwujudkan pada jawaban aparatur mengenai ketidakberhakan melakukan pelayanan di luar jam dinas. Tetapi, pada kenyataannya aparatur tetap menyempatkan diri untuk melayani dengan perjanjian ketepatan waktu pada pelayanan berikutnya. Maksim kuantitas menghendaki petutur memberikan informasi senyata mungkin, sesuai dengan fakta yang ada, dan selangsung mungkin terhadap tujuan pertuturan yang diharapkan.

Aparatur sebagai pihak yang memberikan informasi memberikan jawaban sesuai dengan ujaran mengenai variasi bahasa kolokial *ngurus* yang dikehendaki oleh masyarakat. Pengurusan SPM pada jam layanan yang tidak sesuai merupakan suatu bentuk ketidakdisiplinan. Tetapi dalam penerapan maksim kuantitas dan dalam sentra layanan publik tidak diperkenankan untuk memberikan informasi yang kurang baik karena berdasar pada indikator dari sentra pelayanan publik sendiri yakni memberikan

pelayanan dengan sepenuh hati agar terjalin kedekatan antara masyarakat

Pemakaian Kolokial yang Menggunakan Konsonan dalam Sebuah Kata

Maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan suatu konsonan tidak banyak dilakukan oleh penutur maupun mitra tutur dalam sebuah percakapan. Hal ini dikarenakan kedudukan konsonan mempengaruhi makna yang akan disampaikan dalam sebuah tuturan. Apabila pemakaian kolokial ini dilakukan, antara penutur dengan mitra tutur perlu saling memahami tuturan agar tidak menimbulkan pemahaman yang tumpang tindih sehingga informasi dalam tuturan masih dapat disampaikan secara jelas. Kolokial yang menggunakan suatu konsonan dalam suatu pelayanan publik perlu dipahami secara rinci dan tersistematis agar indikator pelayanan bisa tersampaikan dengan baik.

Masyarakat: “Ini bisa diatur, tolong lah.. target saya hari ini, ini saya sudah ditunggu realisasinya sama Pembina. Tolong mbak ya? bisa kan?”

Aparatur: “Ini sebenarnya peraturan kami *ampe* jam 3 sore, tapi karna mungkin bapak ada keperluan kali ini kami bantu, tapi lain waktu bapak datang sebelum jam pelayanan tutup ya pak ?”

Kata *ampe* merupakan penggalan dari kata *sampai* yang telah mengalami penghilangan dan juga perubahan salah satu hurufnya dalam sebuah kata. Penghilangan dan perubahan huruf hanya berlaku dalam bentuk bahasa percakapan bukan bahasa tulis, sehingga perubahan kata *sampai* menjadi *ampe* tidak bisa dimaknai secara tertulis. Perubahan tersebut terjadi karena adanya diftong atau vokal rangkap (ai) yang berubah menjadi satu vokal (e) dengan makna yang sama serta penghilangan terjadi pada konsonan (s). Pemakaian yang sama antara penutur dan mitra tutur perlu mengalami pemahaman menyeluruh antara kedua belah

pihak sehingga tidak menimbulkan pemaknaan ganda.

Penjelasan dari maksim kuantitas pada pemakaian kolokial diwujudkan oleh aparatur yang menjelaskan pelayanan ditutup pukul 15.00 WIB. Masyarakat diharapkan mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh pihak sentra pelayanan publik. Apabila ada sesuatu hal yang urgent dan memerlukan bantuan dari aparatur untuk segera menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut bisa ditanggihkan bergantung pada keperluan. Dari permasalahan tersebut, terlihat aparatur memberikan informasi yang singkat, padat dan jelas sehingga tidak terkesan bertele-tele dan melebihi dari informasi yang dibutuhkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Representasi dari maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan konsonan dalam sebuah kata tidak bisa dipahami begitu saja oleh masyarakat umum. Pasalnya, setiap kata memiliki bentuk kata dengan makna yang berbeda-beda. Seperti halnya *ampe* ketika pengucapan menggunakan (é, è atau ê) maka akan mengalami pemahaman yang berbeda-beda pula, sehingga dalam penggunaan kolokial tidak serta merta digunakan begitu saja, setiap penutur dan mitra tutur perlu memiliki pemahaman yang sepadan dalam memaknai kata-kata atau kalimat yang diucapkannya.

Aparatur: “Nah ini proses entri data SPM nya *uda* selesai Bapak dan ini bukti routingslipnya sebagai bukti pengambilan SP2D nanti. Ada lagi yang bisa kami bantu bapak ?”

Masyarakat: “Sementara itu dulu mbak ya, karena saya buru perlu kembali ke kantor, terima kasih mbak ya”

Kata *uda* berasal dari kata *sudah* yang telah mengalami pemendekan pada konsonan (s) di awal kata dan konsonan (h) di akhir kata. Penghilangan dua konsonan tersebut tidak berpengaruh terhadap makna dari kata yang pada tataran variasi bahasa kolokial. Hal ini dikarenakan kata *uda* telah mengalami

kesepakatan dari dua pihak komunikasi yakni penutur dan mitra tutur. Kata sudah merupakan menjabaran dari sesuatu yang telah terjadi atau telah dilakukan. Pernyataan ini digunakan sebagai jawaban pasti dari penutur yang penutur kepada mitra tutur yang telah mengajukan suatu pernyataan atau pertanyaan.

Representasi maksim kuantitas yang diwujudkan pada dialog antara penutur dengan mitra tutur dalam dialog di atas menghendaki sebuah bentuk pernyataan dari aparatur yang menjelaskan mengenai pelayanan yang telah selesai diproses. Aparatur mengungkapkan kepada masyarakat bahwa proses data SMP telah selesai dilakukan dan menyerahkan bukti *routing slip* sebagai syarat pengambilan SP2D. Aparatur mengungkapkan kata *uda* sebagai pengaplikasian dari maksim kuantitas bahwa pelayanan telah selesai dilakukan. Masyarakat memahami maksud dan tujuan dari aparatur dengan memberikan jawaban (terima kasih) sebagai bentuk pemahaman dari apa yang telah diungkapkan oleh aparatur (penutur).

Kata *uda* telah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat karena sudah termasuk ke dalam kata dalam percakapan sehari-hari, penggunaan kata *uda* sering dipakai pada bahasa percakapan resmi maupun tidak resmi. Penggunaan variasi bahasa kolokial yang telah dipahami oleh masyarakat tidak membutuhkan pemahaman yang mendalam karena kedua belah pihak telah memahami makna yang telah dikorelasi oleh penutur ataupun mitra tutur dalam percakapannya.

PEMBAHASAN

Representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik dilakukan ke dalam tataran komunikasi yang mengarah pada informasi yang singkat, padat, jelas, efektif serta efisien tanpa menimbulkan tumpang tindih pemahaman meskipun banyak ditemukan pemakaian variasi bahasa kolokial dalam setiap kata-katanya. Hal ini menjadi tolak ukur bahwa dalam pemakaiannya ada pemahaman kedua belah pihak dalam suatu lingkungan antara

penutur dengan mitra tutur. Kolokial sendiri merupakan bahasa percakapan sehari-hari yang digunakan di daerah-daerah tertentu (Azhari, 2017). Artinya, variasi bahasa kolokial merupakan bahasa yang telah mengalami persetujuan dalam suatu lingkungan tertentu.

Bentuk maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik mengalami pengelompokkan ke dalam empat ranah dalam penelitian yang dilakukan melalui dua video pelayanan publik yang didapat melalui youtube yakni maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan kata dasar, maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan vokal dalam suatu kata, maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan suku kata terakhir dalam kata serta maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan konsonan dalam suatu kata. Ke empat pengelompokkan ini tetap mengarah pada bentuk komunikasi yang efektif dan efisien meskipun variasi yang digunakan adalah variasi bahasa kolokial.

Pertama, maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan kata dasar termasuk ke dalam kategori pemakaian yang umum dan tidak spesifik. Kata dasar terbentuk melalui kebahasaan yang melibatkan sistem kata bermakna yang akan bermakna lain apabila digabungkan dengan prefiks, sufiks, ataupun afiks (Yunita, 2014). Dengan penggabungan tersebut, pemakaian kolokial mengarah pada seluruh bentuk percakapan tanpa ada pengecualian. Tetapi, pada penelitian ini ditemukan bahwa pemakaian kolokial pada kata dasar mengarah hanya pada bentuk sapaan. Hal ini terjadi dikarenakan dalam sentra pelayanan publik menekankan pada indikator pelayanan yang baik dan ramah. Bentuk percakapan yang diujarkan pun tidak mengandung informasi yang bertele-tele sehingga tidak membingungkan mitra tutur sebagai objek yang dilayani.

Maksim kuantitas menghendaki suatu tuturan dengan informasi yang seinformatif mungkin, relatif memadai, dan sesuai fakta

yang mengperlu kan penutur memberikan informasi inti tanpa ditambah dengan informasi lainnya. Dalam konteks ini, seorang petutur tidak diperkenankan untuk berbasa-basi dalam melakukan pertuturan (Abidin, 2019) dengan prinsip (a) sumbangan informasi seinformatif yang dibutuhkan menjadikan kontribusi setiap peserta tutur memberikan informasi secukupnya, (b) sumbangkan informasi tidak melebihi yang dibutuhkan, (c) informasi yang disampaikan bersifat singkat, padat, dan efisien, dan (d) tuturan yang tidak mengandung informasi yang sungguh-sungguh merupakan pelanggaran maksim kuantitas.

Prinsip-prinsip dalam pemakaian maksim kuantitas apabila dikaitkan dengan penggunaan variasi bahasa kolokial memudahkan komunikasi antara penutur dengan mitra tutur. Hal ini dikarenakan maksim kuantitas menghendaki sebuah komunikasi yang apa adanya dan seinformatif mungkin sedangkan variasi bahasa kolokial menekankan pada aspek bahasa percakapan dalam penggunaannya. Kedekatan antara penutur dengan mitra tutur dalam sebuah komunikasi dengan sendirinya akan mempengaruhi sisi linguistik (bahasa) yang dituturkan, sehingga dengan keterkaitan tersebut penutur dan mitra tutur akan bisa berinteraksi dengan baik dan mampu menyampaikan tujuan ujaran sesuai dengan apa yang ada dalam hati dan pikirannya.

Kedua, pemakaian kolokial menggunakan vokal dalam percakapan antara penutur dengan mitra tutur pada sentra pelayanan publik melibatkan vokal (a, i dan e) bahkan semua huruf vokal (a, i, u, e dan o). (Hasanah, 2014). Tetapi, pada representasi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang dilakukan peneliti menggunakan huruf vokal hanya terjadi pada vokal e dalam setiap tuturannya. Hal ini dikarenakan keformalan dalam menyampaikan informasi oleh aparatur kepada masyarakat singkat, padat dan jelas sehingga ujaran yang disampaikan seinformatif yang dibutuhkan saja. Artinya, kata yang digunakan aparatur dalam melayani hanya sebatas *blum*, *trus* dan *karna* yang merupakan

bentuk kata paten dalam percakapan. Maksim kuantitas berkaitan dengan kuantitas informasi yang disampaikan oleh penutur dan menghendaki setiap peserta tutur memberikan kontribusi sesuai dengan jawaban yang dibutuhkan oleh lawan bicara. Dalam maksim kuantitas ini, percakapan antara penutur dengan mitra tutur tidak boleh melebihi informasi yang dibutuhkan oleh lawan tutur. Grice mengemukakan bahwa dalam maksim kuantitas setiap peserta tutur perlu memberikan jumlah informasi yang tepat.

Pemendekan salah satu huruf vokal dalam sebuah kata tidak memberikan suatu ujaran yang ganda dalam sebuah komunikasi, karena hal ini sudah sering dilakukan oleh penutur atau mitra tutur pada suatu lingkungan tertentu. Tetapi, pada pemendekatan salah satu huruf vokal tidak boleh dilakukan pada bahasa tulis, sebab hal tersebut akan menimbulkan ketidakpahaman dalam sebuah komunikasi. Selain itu, apabila hal tersebut masih digunakan maka akan terjadi kesalahan dalam berbahasa. Bentuk pragmatik yang dihadirkan dalam maksim kuantitas yang mengarah pada percakapan lisan memberikan keterlibatan langsung pada variasi bahasa kolokial dalam sebuah percakapan yang mengandung makna secara tersirat tetapi masih bisa dipahami oleh kedua belah pihak dalam sebuah komunikasi.

Ketiga, maksim kuantitas pada pemakaian kolokial menggunakan suku kata terakhir dalam sebuah kata pada teori menekankan pada penggalan dua atau tiga huruf terakhir saja (duh, tu, ni) karena bergantung konteks percakapan (Samosir, 2015). Perwujudan dari teori dilihat dari percakapan nonformal lawak Indonesia, sehingga kata-kata yang digunakan pun terkesan singkat serta menunjukkan sebuah kalimat basa-basi. Berbeda dengan komunikasi dalam sentra pelayanan publik yang menghadirkan suatu informasi dalam katanya, maka setiap penggalan memiliki makna yang jelas dan bisa dipahami oleh masyarakat, sehingga dalam penelitian ini, penggunaan maksim kuantitas pada pemakaian kolokial

yang menggunakan suku kata terakhir tidak hanya berubah dua atau tiga huruf saja melainkan empat huruf sampai lima huruf yang bermakna yakni *bawa, ubah dan ngurus*. Hal ini dikarenakan komunikasi dalam pelayanan publik menekankan pada kebermaknaan suatu kata yang diucapkan.

Pemendekan pada suku kata terakhir sebuah kata dalam tataran maksim kuantitas tetap perlu mengedepankan sebuah makna dalam pemakaiannya. Pada dasarnya, prinsip utama dari maksim kuantitas adalah pemberian informasi secara singkat, padat dan jelas tetapi mengandung informasi seinformatif mungkin, sehingga penggunaan suku kata terkahir sebuah kata tidak bisa serta merta dilakukan tanpa mengetahui makna secara jelas karena hal tersebut dapat menimbulkan ketumpangtindihan makna dalam sebuah informasi. Berdasarkan hal tersebut, suatu informasi dikatakan baik apabila dapat diterima oleh mitra tutur tanpa mempengaruhi kesenjangan kelas sosial yang ada. Artinya, bahasa tersebut telah disetujui oleh penutur dan mitra tutur sehingga tidak ada pihak dalam pertuturan yang merasa dirugikan karena pada penggunaannya, indikator dalam pelayanan publik adalah informasi yang bisa diterima dengan mudah.

Keempat, pemakaian konsonan dalam sebuah kata merupakan hal mutlak yang terjadi, tanpa adanya suatu konsonan maka suatu bahasa tidak akan bisa bermakna, hubungan antara konsonan dengan vokal perlu melengkapi satu sama lain agar bahasa bisa terealisasi dengan sempurna. Pada pemakaian kolokial, konsonan seringkali dihilangkan karena merupakan bentuk dari bahasa percakapan, menurut Hasanah (2014) penghilangan konsonan sering kali terjadi pada konsonan hanya *h* dan *s*. Tetapi pada penelitian, pemakaian kolokial dengan menggunakan konsonan dalam sebuah kata terlihat pada konsonan *s*, *h* dan *ai*. Hal ini disebabkan pemakaian kata dalam percakapan menggunakan diftong atau vokal rangap (*ai*) yang mengalami perubahan dalam sebuah kata yakni *sampai* menjadi *sampe*.

Pemendekan konsonan dalam sebuah kata yang dapat mempengaruhi diftong atau vokal rangkap terwujud pada pemakaian bahasa basa-basi dalam suatu percakapan, perubahan tersebut tidak mempengaruhi pemaknaan secara menyeluruh karena hal tersebut sudah menjadi kebiasaan dalam suatu masyarakat khususnya dalam bahasa percakapan. Berdasarkan hal tersebut, unsur pragmatik dalam tataran maksim kuantitas pada variasi bahasa kolokial masih dapat dipahami dengan mudah apabila telah mendapatkan persetujuan antara penutur dengan mitra tutur dalam sebuah percakapan. Hal ini dikarenakan maksim kuantitas menghendaki sebuah komunikasi yang apa adanya dan seformatif mungkin sedangkan variasi bahasa kolokial menekankan pada aspek bahasa percakapan dalam penggunaannya. Kedekatan antara penutur dengan mitra tutur dalam sebuah komunikasi dengan sendirinya akan mempengaruhi sisi linguistik (bahasa) yang dituturkan.

SIMPULAN

Maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik menghendaki setiap apa yang diungkapkan mengandung sumbangan informasi seformatif yang dibutuhkan, sumbangan informasi tidak melebihi yang dibutuhkan, informasi yang disampaikan bersifat singkat, padat, dan efisien serta tuturan yang tidak mengandung informasi yang sungguh-sungguh merupakan pelanggaran dari model fungsional maksim kuantitas.

Dalam hal ini, maksim kuantitas berperan lebih dalam memberikan pemahaman kepada lawan bicara akan suatu informasi secara benar dan sesuai fakta yang ada tanpa mengurangi ataupun menambahi suatu informasi. Informasi yang diberikan oleh penutur kepada mitra tutur dalam sebuah sentra pelayanan publik perlu memperhatikan indikator pelayanan publik yang baik untuk

sebuah komunikasi yang baik pula antara aparaturnya dengan masyarakat.

Penggunaan maksim kuantitas pada pemakaian kolokial dalam sentra pelayanan publik ada empat aspek meliputi maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan kata dasar. Pemakaian ini terbentuk melalui kebahasaan yang melibatkan sistem kata bermakna dalam tataran bentuk sapaan, hal ini terjadi dikarenakan dalam sentra pelayanan publik menekankan pada indikator pelayanan yang baik dan ramah. Selanjutnya maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan vokal dalam sebuah kata menggunakan huruf vokal hanya terjadi pada vokal *e* dalam setiap tuturannya, hal ini dikarenakan keformalan dalam menyampaikan informasi oleh aparaturnya kepada masyarakat singkat, padat dan jelas sehingga ujaran yang disampaikan seformatif yang dibutuhkan saja.

Dalam tataran penggunaan maksim kuantitas pada pemakaian kolokial yang menggunakan suku kata terakhir sebuah kata terbentuk melalui pemendekan dari empat huruf sampai lima huruf yang bermakna dalam sebuah kata di suku kata terakhirnya. Pemendekan dilakukan dalam bahasa percakapan untuk mempermudah komunikasi serta dapat memperoleh pemahaman mendalam dari pemendekan yang dilakukan. Hal ini dikarenakan komunikasi dalam pelayanan publik menekankan pada kebermaknaan suatu kata yang diucapkan yang terlihat pada konsonan *s*, *h* dan *ai*. Hal ini disebabkan pemakaian kata dalam percakapan menggunakan diftong atau vokal rangkap. Keempat aspek tersebut diterapkan dalam sentra pelayanan publik dengan sistem layanan yang baik dan sesuai indikator yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Yunus. (2019). *Konsep Dasar Bahasa Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta Timur.

- Afrizal, A. (2014). Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1). <http://jurnal-online.um.ac.id/article/do/detail-article/1/45/1898>
- Asmara, R. (2015). Basa-Basi Dalam Percakapan Kolokial Berbahasa Jawa Sebagai Penanda Karakter Santun Berbahasa. *Transformatika*, 11(2), 1–30. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Azhari. (2017). Analisis Ragam Pertanyaan. *Jurnal Master Bahasa*. 5(1), 63-74.
- Hasanah, Rezki. (2014). *Kolokial dan Argot dalam Acara Indonesia Lawak Klub (ILK): Kajian Sociolinguistik dan Semantik*. Karya Ilmiah: Universitas Riau.
- Haq, Ahmad Abdul. (2019). *3 Contoh Pelayanan Baik*. <https://www.youtube.com/watch?v=NHoc1FhHIA&t=7s>. Diakses pada 11 April 2020.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Intrans Publishing: Malang.
- Ibrahim, A.S dan Suparno. (2014). *Sociolinguistik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Mufida, N. (2012). *Pendidikan bahasa dan sastra indonesia fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas muhammadiyah purworejo 2012*. 1–13.
- Ramadhanti, P. F., & Malang, U. M. (2019). *Impresi tindak tutur tidak langsung tidak literal terhadap kepekaan sosial peserta didik dalam pembelajaran*. 3(2011), 854–861.
- Samosir, A. (2015). Penerapan Prinsip Kerjasama Grice dalam Interaksi Tawar Menawar (Analisis Etnografi Komunikasi di Pasar Simpang Tigo, Pasaman Barat). *Jurnal Ranah*. Volume 4 No. 2.
- Sandra, Luri. (2018). *Film Pendek tentang Pelayanan Publik Prajab IPDN (Video Youtube)*. <https://www.youtube.com/watch?v=STkqvH7KBpE>. Diakses pada 1 April 2020.
- Sholihah, Ismi. (2013). Analisis Sociolinguistik Bnetuk Bahasa Penolakan dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Klewer Surakarta. *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Suryati, Eka. (2019). Jenis, bentuk dan makna kalimat perintah dalam *Kisdap "Satipis Apam Barabai"* Karya Ida Komalasari. *Jurnal UNDAS*. 15(2). 199-210.
- Syafri, S. I. (2018). *Penggunaan maksim kuantitas dan kualitas dalam proses pembelajaran bahasa indonesia siswa kelas ix smpn 3 wonomulyo*. Universitas Negeri Makassar.
- Utami, Sela Suci. (2016) Variasi Bahasa Masyarakat Pesisir Kampung Tambak Wedi Baru, Surabaya: Kajian Sociolinguistik. *Jurnal Skriptorium*.6(1).
- Wulansari, Nur Ayu. (2016). *Pemanfaatan Maksim Kuantitas dalam Interaksi Nonformal Orang Tua-Anak di Lingkungan Masyarakat Mantingan dan Implikasinya Sebagai Bahan Ajar di Smk*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yunita, Epi. (2014). *Pemendekatan Kata Bahasa Indonesia dalam Facebooker Bicara pada Koran Tribun Yogya*. Universitas Negeri Yogyakarta.