



Etika Berbahasa dalam Pelayanan Publik

Nurul Arumawati¹, Amanda Aulia², Hayat³

^{1,2,3}Universitas Islam Malang, Indonesia

E-mail: nurularumawati0@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-07-22 Revised: 2024-08-19 Published: 2024-09-06 Keywords: <i>Language Ethics;</i> <i>Public Service.</i>	Language ethics in public services aims to create an inclusive environment that respects the diversity of society. In the era of globalization and advances in information technology, communication is becoming increasingly important in strengthening the relationship between government and society. Therefore, government and public officials must understand and apply good language etiquette in order to provide good services and build public trust. The application of good language etiquette in public services can also help prevent conflict and improve efficiency in the decision making process. By using clear and structured language, public officials can convey information appropriately and avoid misunderstandings that could harm the public. Language ethics can also help create harmonious relationships between public officials and the public. Polite and respectful communication will make people feel valued and listened to. This will strengthen public trust and participation in the public service process.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-07-22 Direvisi: 2024-08-19 Dipublikasi: 2024-09-06 Kata kunci: <i>Etika Berbahasa;</i> <i>Pelayanan Publik.</i>	Etika berbahasa dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan menghormati keberagaman masyarakat. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, komunikasi menjadi semakin penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dan pejabat publik harus memahami dan menerapkan etika berbahasa yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan membangun kepercayaan masyarakat. Penerapan etika berbahasa yang baik dalam pelayanan publik juga dapat membantu mencegah konflik dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan bahasa yang jelas dan terstruktur, pejabat publik dapat menyampaikan informasi dengan tepat dan menghindari kesalahpahaman yang dapat merugikan masyarakat. Etika berbahasa juga dapat membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara pejabat publik dan masyarakat. Komunikasi yang santun dan menghormati akan membuat masyarakat merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini akan memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

Dalam dunia pelayanan publik, komunikasi yang efektif dan bermutu sangat penting untuk memastikan kepuasan masyarakat serta terciptanya keadilan dan keberlanjutan dalam pelaksanaan tugas publik. Salah satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam komunikasi adalah etika berbahasa. Etika berbahasa mencakup penggunaan kata-kata yang sopan, penghindaran diskriminasi dan penghinaan, serta kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Etika berbahasa dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan menghormati keberagaman masyarakat. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, komunikasi menjadi semakin penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dan pejabat publik

harus memahami dan menerapkan etika berbahasa yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan membangun kepercayaan masyarakat. Penerapan etika berbahasa yang baik dalam pelayanan publik juga dapat membantu mencegah konflik dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan bahasa yang jelas dan terstruktur, pejabat publik dapat menyampaikan informasi dengan tepat dan menghindari kesalahpahaman yang dapat merugikan masyarakat.

Etika berbahasa juga dapat membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara pejabat publik dan masyarakat. Komunikasi yang santun dan menghormati akan membuat masyarakat merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini akan memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan

publik. Namun, meskipun penting, penerapan etika berbahasa dalam pelayanan publik sering kali diabaikan atau kurang diprioritaskan. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain kurangnya kesadaran akan pentingnya etika berbahasa, kurangnya pelatihan dan pendidikan terkait, serta kurangnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran etika berbahasa.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya etika berbahasa dalam pelayanan publik. Pemerintah dan lembaga terkait harus bekerja sama untuk menyusun pedoman dan regulasi yang jelas mengenai etika berbahasa. Selain itu, pelatihan dan pendidikan mengenai etika berbahasa juga perlu diberikan kepada pejabat publik agar mereka mampu untuk mengaplikasikan etika berbahasa dengan baik. Dengan menerapkan etika berbahasa dalam pelayanan publik, diharapkan dapat tercipta pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Etika berbahasa bukan hanya merupakan tanggung jawab pejabat publik, tetapi juga tanggung jawab kita semua sebagai warga negara untuk menciptakan lingkungan yang harmonis dan beradab dalam pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, metode penelitian yang tepat juga perlu diterapkan. Metode penelitian yang baik akan membantu dalam mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk analisis yang lebih mendalam. Dengan demikian, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat akan menjadi lebih baik dan pelayanan yang diberikan pun dapat disesuaikan secara optimal. Beberapa metode penelitian yang umum digunakan dalam konteks pelayanan publik antara lain adalah survei, wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Setiap metode memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing, oleh karena itu pemilihan metode penelitian yang sesuai dengan tujuan dan konteks pelayanan sangatlah penting. Pemilihan metode penelitian yang tepat juga dapat membantu dalam mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul dalam pelayanan publik dan mencari solusi yang efektif. Dengan demikian, pengambil keputusan akan memiliki dasar yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang baik juga dapat mengurangi

kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan dan meminimalkan risiko yang mungkin timbul dalam implementasi kebijakan publik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa metode penelitian yang baik merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Etika berbahasa dalam pelayanan publik

Etika berbahasa dalam pelayanan public merupakan aspek penting yang tidak boleh diabaikan. Petugas pelayanan publik harus selalu mengutamakan kejelasan, kesopanan, dan keramahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu, mereka juga perlu memahami keberagaman budaya dan bahasa yang ada di masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang inklusif dan ramah terhadap semua individu. Dengan menjunjung tinggi etika berbahasa, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah dan juga rakyat akan semakin harmonis dan terjalin dengan baik. Etika berbahasa juga dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih kondusif dan menyenangkan bagi semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi setiap petugas pelayanan publik untuk selalu memperhatikan etika berbahasa dalam setiap interaksi dengan masyarakat, sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal. Dengan menjaga etika berbahasa, pelayanan publik juga dapat menciptakan rasa saling menghargai antara petugas dan masyarakat. Hal ini akan membuat proses komunikasi menjadi lebih lancar dan efisien. Selain itu, penggunaan bahasa yang sopan dan lugas juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat kerjasama dalam membangun negara yang lebih baik. Oleh karena itu, etika berbahasa merupakan aspek penting yang harus terus diperhatikan dan diterapkan dalam setiap aspek pelayanan publik.

2. Pentingnya bahasa dalam pelayanan publik

Bahasa merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik karena merupakan sarana komunikasi utama antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, penggunaan bahasa yang jelas, lugas, dan mudah dipahami oleh semua pihak sangatlah

penting untuk memastikan informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Selain itu, penggunaan bahasa yang tepat juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami hak dan kewajiban mereka serta memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pemahaman tentang pentingnya bahasa dalam pelayanan publik perlu terus ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Dengan demikian, pelatihan dan peningkatan keterampilan dalam menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami harus menjadi prioritas bagi para petugas pelayanan publik. Selain itu, pemerintah juga perlu mengembangkan panduan dan standar komunikasi yang dapat diikuti oleh seluruh instansi pelayanan publik untuk dapat memastikan konsistensi dan kualitas dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat semakin profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan rakyat.

3. Gambaran Umum Teori Komunikasi Dalam Layanan Publik

Teori komunikasi dalam layanan publik merupakan landasan yang penting dalam menjelaskan bagaimana informasi dan pesan disampaikan antara pihak yang memberikan layanan dengan pihak yang menerima layanan. Komunikasi yang efektif dalam layanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi terkait. Selain itu, teori komunikasi juga mempertimbangkan berbagai faktor seperti bahasa yang digunakan, cara penyampaian pesan, dan penggunaan teknologi komunikasi yang sesuai. Dengan pemahaman yang baik terhadap teori komunikasi, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif. Dengan adanya pemahaman yang baik terhadap teori komunikasi, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini akan membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah dan masyarakat

dapat terjalin dengan baik, menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan saling mendukung. Peningkatan interaksi dan komunikasi yang efektif antara pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dan masyarakat juga dapat memperkuat rasa kepercayaan dan kerjasama di antara keduanya. Dengan demikian, pihak pemerintah dapat lebih mudah menjalankan kebijakan dan program-programnya dengan dukungan penuh dari masyarakat. Kesepahaman yang terjalin melalui komunikasi yang baik juga dapat meminimalkan konflik dan kesalahpahaman, sehingga tercipta lingkungan yang lebih stabil dan harmonis bagi semua pihak yang terlibat.

4. Pentingnya penggunaan bahasa etika dalam pelayanan publik

Bahasa etika dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga profesionalisme dan integritas dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Penggunaan bahasa yang sopan, jelas, dan tidak diskriminatif akan membantu menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua individu. Selain itu, penggunaan bahasa yang etis juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan memperkuat hubungan antara pihak pelayanan publik dan juga masyarakat. Dengan demikian, penggunaan bahasa etika tidak hanya memberikan manfaat bagi pihak yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi pihak yang memberikan pelayanan dalam mencapai tujuan bersama untuk kesejahteraan masyarakat. Komunikasi yang baik adalah kunci utama dalam menjalin hubungan yang harmonis antara pihak pelayanan publik dan masyarakat. Dengan mengedepankan profesionalisme dan integritas dalam berkomunikasi, pihak pelayanan publik dapat menciptakan rasa percaya dan kepuasan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu yang terlibat dalam pelayanan publik untuk selalu memperhatikan penggunaan bahasa dengan bijaksana dan juga etika, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan dalam memajukan kesejahteraan bersama.

5. Implikasi hambatan bahasa dalam penyediaan layanan publik

Penggunaan bahasa yang tidak bijaksana dan kurang etika dalam pelayanan publik dapat menyebabkan hambatan-hambatan

yang mempengaruhi hubungan antara pihak pelayanan publik dan masyarakat. Salah satu implikasinya adalah terjadinya kesalahpahaman antara kedua belah pihak, yang dapat menghambat proses komunikasi dan mengurangi efektivitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dari pihak masyarakat dan juga menurunkan kredibilitas pihak pelayanan publik. Selain itu, hambatan bahasa juga dapat menyebabkan diskriminasi dan ketidakadilan dalam pelayanan publik, yang tentunya akan merugikan pihak yang menerima layanan. Oleh karena itu, penting bagi pihak pelayanan publik untuk memperhatikan penggunaan bahasa dengan baik agar dapat menghindari hambatan-hambatan tersebut dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memerlukan kemampuan untuk berkomunikasi dengan beragam kalangan masyarakat, termasuk yang memiliki bahasa ibu berbeda. Diperlukan langkah-langkah untuk dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan pelayanan dalam berbagai bahasa, serta pelatihan bagi petugas pelayanan publik agar mampu berkomunikasi secara efektif. Dengan demikian, pelayanan publik dapat menjadi lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam.

6. Menggunakan bahasa yang sopan dan hormat

Terhadap semua individu tanpa memandang latar belakang atau status sosial. B. Menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan. C. Menghindari penggunaan bahasa yang diskriminatif atau merugikan bagi kelompok tertentu. D. Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atau keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan. E. Mendorong kerja sama antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan menerapkan ketentuan penggunaan bahasa etika dalam pelayanan publik, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. F. Selain itu, penggunaan bahasa yang etis dalam pelayanan publik juga dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga tercipta kerjasama yang harmonis dan berkelanjutan. G. Dengan adanya kesempatan bagi masyarakat untuk

memberikan umpan balik, diharapkan pelayanan publik dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan yang sebenarnya. H. Mendorong kerja sama antara pemerintah dan masyarakat juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga tercipta kesejahteraan bersama dan kehidupan yang lebih baik bagi semua.

7. Menghindari Diskriminasi Bahasa

Dalam pelayanan publik juga menjadi hal yang penting dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Diskriminasi bahasa dapat membuat masyarakat merasa tidak dihargai dan merasa sulit untuk mengakses layanan publik yang seharusnya mereka dapatkan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan bahasa yang digunakan. Dengan demikian, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung bagi semua warganya. Dengan memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses oleh semua masyarakat tanpa terkendala oleh perbedaan bahasa, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Dengan menciptakan lingkungan yang inklusif, masyarakat akan lebih percaya dan juga mendukung program-program pemerintah, sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat akan semakin kuat. Melalui langkah-langkah ini, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap warga negara merasa diperlakukan dengan adil dan juga memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang mereka butuhkan.

8. Pentingnya komunikasi yang jelas dan mudah dipahami

Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan kunci utama dalam memastikan bahwa pesan-pesan pemerintah dapat disampaikan dengan baik kepada masyarakat. Dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh semua lapisan masyarakat, pemerintah dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, komunikasi yang jelas juga dapat membantu

masyarakat untuk lebih memahami kebijakan-kebijakan pemerintah dan mengambil bagian dalam proses pengambilan keputusan yang ada. Dengan demikian, penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi mereka agar dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Hal ini akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pemerintah transparan dan peduli terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka. Dengan adanya komunikasi yang efektif, diharapkan akan tercapai kesepahaman antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka menciptakan kemajuan dan kesejahteraan bersama. Oleh karena itu, upaya untuk menjangkau masyarakat dengan informasi yang jelas dan akurat harus terus dilakukan agar tercipta hubungan yang harmonis dan saling mendukung antara pemerintah dan rakyat.

9. Program Pelatihan untuk Karyawan Layanan Publik

Program pelatihan untuk karyawan layanan publik merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan etika bahasa dalam pelayanan publik. Dengan mengikuti pelatihan ini, karyawan akan dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berkomunikasi secara efektif dan sopan dengan masyarakat. Selain itu, program pelatihan juga dapat membantu karyawan untuk memahami pentingnya menggunakan bahasa yang jelas, lugas, dan menghormati dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, program pelatihan dapat menjadi langkah awal yang baik dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi seluruh masyarakat. Para karyawan juga akan belajar mengenali kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dapat memberikan respons yang tepat dan memuaskan. Dengan adanya peningkatan etika bahasa dalam pelayanan publik, diharapkan hubungan antara instansi pemerintah dan masyarakat akan semakin harmonis dan saling mendukung. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik dan pelayanan yang lebih efisien bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.

10. Penggunaan Layanan Terjemahan Bahasa

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, penggunaan layanan terjemahan bahasa juga menjadi hal yang

penting untuk diperhatikan. Dengan adanya layanan terjemahan bahasa, instansi pemerintah dapat lebih mudah berkomunikasi dengan masyarakat yang memiliki bahasa ibu yang berbeda. Ini akan membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh semua pihak tanpa ada kesalahpahaman yang terjadi. Selain itu, penggunaan layanan terjemahan bahasa juga dapat meningkatkan inklusi dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik, sehingga semua orang merasa didengar dan dihargai. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan ramah bagi semua individu, tanpa memandang latar belakang bahasa atau budaya mereka. Dengan demikian, layanan terjemahan bahasa dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga tercipta kerjasama yang lebih baik dalam membangun masyarakat yang lebih baik. Sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi publik, layanan terjemahan bahasa perlu terus ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya agar semua kalangan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara merata.

11. Implementasi kebijakan bahasa dalam organisasi layanan publik

Perlu diakui bahwa implementasi kebijakan bahasa dalam organisasi layanan publik merupakan langkah penting untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua individu. Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terstruktur, organisasi layanan publik dapat memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang sama terhadap layanan yang disediakan. Selain itu, kebijakan bahasa juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga tujuan pembangunan masyarakat yang lebih baik dapat tercapai dengan lebih baik. Dengan adanya kebijakan bahasa yang memperhitungkan keberagaman linguistik masyarakat, organisasi layanan publik dapat menjangkau lebih banyak individu yang mungkin sebelumnya merasa terpinggirkan atau tidak diakomodasi dengan baik. Hal ini juga akan membantu menciptakan rasa kepercayaan dan keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kolaborasi dalam proses pembangunan dapat terjadi secara lebih efektif. Dengan demikian, implementasi kebijakan bahasa dalam

organisasi layanan publik menjadi kunci untuk menciptakan pelayanan yang lebih inklusif, efisien, dan efektif bagi seluruh lapisan masyarakat.

12. Contoh Sukses Etiket Bahasa Dalam Layanan Publik

Salah satu contoh sukses dari implementasi kebijakan bahasa dalam layanan publik adalah di kota Yogyakarta, di mana pemerintah setempat telah menerapkan program pelatihan bahasa bagi petugas layanan publik. Dengan adanya pelatihan ini, petugas layanan publik dapat berkomunikasi dengan lebih baik dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan beragam, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan dalam berbahasa. Dampak positif dari program ini terlihat dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan kota. Masyarakat merasa lebih dihargai dan didengarkan karena dapat berkomunikasi secara efektif dengan petugas layanan publik. Selain itu, partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pembangunan kota juga meningkat karena mereka merasa lebih termotivasi dan terlibat dalam keputusan yang dibuat oleh pemerintah setempat. Program pelatihan bahasa ini menjadi contoh yang baik bagi kota-kota lain untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan daerah.

13. Tantangan yang dihadapi dalam menerapkan etiket bahasa dalam pelayanan publik

Adalah kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam berkomunikasi dengan berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, masih banyak petugas layanan publik yang belum terlatih dalam menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih besar dalam meningkatkan keterampilan berbahasa dan etiket dalam pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh masyarakat. Peningkatan pelatihan dan pendidikan bagi petugas layanan publik perlu menjadi prioritas utama dalam upaya mengatasi masalah ini. Dengan

meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan etiket dalam pelayanan, petugas akan dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, adanya monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan publik juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diberikan terus meningkat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

14. Pelajaran yang dipelajari dari studi kasus

Ini adalah pentingnya peran petugas layanan publik dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas, kualitas layanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan produktif bagi seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, pelajaran lain yang dapat dipetik dari studi kasus ini adalah pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik. Dengan memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh petugas layanan publik dapat dipertanggungjawabkan, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik dapat terjaga dengan baik. Pemerintah perlu terus memberikan dukungan dan pelatihan kepada petugas publik agar mereka dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik juga akan meningkat. Transparansi dan akuntabilitas juga harus terus dijaga agar masyarakat merasa yakin bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh petugas publik benar dan menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat dapat terjamin dan terawat dengan baik.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Pendekatan Temuan Utama

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pentingnya memberikan dukungan dan pelatihan kepada petugas publik agar mereka dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya upaya tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik juga akan meningkat secara signifikan. Selain

itu, transparansi dan akuntabilitas dalam setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh petugas publik juga merupakan hal yang penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat dapat terjamin dan terawat dengan baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik bukan hanya menjadi tanggung jawab petugas publik, tetapi juga merupakan investasi bagi keberlangsungan kesejahteraan masyarakat. Dukungan dan pelatihan yang diberikan kepada petugas publik tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga akan menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya.

2. Rekomendasi untuk meningkatkan etika bahasa dalam pelayanan publik

Salah satu rekomendasi untuk meningkatkan etika bahasa dalam pelayanan publik adalah dengan cara memberikan pelatihan kepada petugas publik tentang penggunaan bahasa yang santun dan sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa petugas publik memiliki pemahaman yang baik tentang etika komunikasi yang sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dengan demikian, akan tercipta lingkungan pelayanan publik yang lebih profesional dan ramah, yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap lembaga pemerintah. Diharapkan, dengan adanya pelatihan ini, petugas publik dapat lebih memahami pentingnya menggunakan bahasa yang sopan dan santun dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Hal ini akan membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan citra positif pelayanan publik. Dengan demikian, upaya meningkatkan etika bahasa dalam pelayanan publik akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik secara keseluruhan.

3. Arah penelitian masa depan

dalam bidang ini dapat difokuskan pada pengembangan metode pelatihan yang lebih inovatif dan efektif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya etika bahasa dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi dampak dari pelatihan etika bahasa terhadap kinerja petugas publik dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan adanya pengembangan metode pelatihan yang inovatif dan efektif, diharapkan kesadaran akan pentingnya etika bahasa dalam pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan. Evaluasi terhadap dampak pelatihan etika bahasa terhadap kinerja petugas publik dan persepsi masyarakat juga akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas program ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Secara keseluruhan, peran petugas publik sangat penting dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Pemerintah harus terus memberikan dukungan dan pelatihan kepada petugas publik agar mereka dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan menjaga transparansi dan akuntabilitas, masyarakat dapat merasa yakin bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh petugas publik benar dan menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat dapat terjamin dan terawat dengan baik. Dengan adanya peran petugas publik yang profesional dan kompeten, ini juga akan memberikan dampak positif bagi terwujudnya *good governance* di suatu negara. Selain itu, petugas publik yang bertanggung jawab dan memiliki integritas tinggi juga akan membantu menciptakan lingkungan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus memperhatikan dan memberikan peningkatan kualitas serta pengawasan terhadap petugas publik demi terwujudnya pelayanan publik yang

berkualitas dan menguntungkan bagi seluruh masyarakat. Pemerintah juga perlu memberikan insentif dan pelatihan yang sesuai agar petugas publik dapat terus meningkatkan kinerja dan kompetensinya. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang diberikan akan semakin baik dan efisien. Dengan adanya sinergi antara pemerintah dan petugas publik yang profesional, diharapkan dapat menciptakan kondisi yang kondusif untuk pembangunan dan kemajuan negara secara keseluruhan.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Etika Berbahasa dalam Pelayanan Publik.

DAFTAR RUJUKAN

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12856/Kode-Etik-Dan-Perilaku-Pedoman-Beretiks-dan-Penjaga-Martabat-Pegawai.html>

<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/kode-etik-aparatur-sipil-negara>

<https://files.osf.io/v1/resources/853eg/provide rs/osfstorage/5e96a7a9430166048ca04d0 2?action=download&direct&version=1>

QuillBot. (2024). *QuillBot Flow*. (May 2024 version) [Large Language Model]. Retrieved May 10, 2024, from <https://quillbot.com/flow>