

DIVERSITAS PENGGUNAAN BAHASA DALAM INTERAKSI PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANASITOLO

Muhlis

Universitas Puangrimaggalatung
muhlis.chaly@gmail.com

Ahmad Ghazali Samad

Universitas Puangrimaggalatung
anggazhalee@gmail.com

Nurcaya

Universitas Puangrimaggalatung
nurcaya.aydin17@gmail.com

Yusran

Universitas Puangrimaggalatung
yusranyusky@gmail.com

A. Anni Asri

SMA Negeri 20 Bone
asriandianni@gmail.com

ABSTRAK

Diversitas bahasa dalam layanan publik mencerminkan adaptasi dan inklusivitas yang memperkaya komunikasi antara petugas dan masyarakat, sehingga menciptakan interaksi yang lebih efektif dan memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keragaman bahasa yang digunakan dalam interaksi antara masyarakat dan petugas di Kantor Kecamatan Tanasitolo serta keefektivitas penggunaan ragam bahasa tersebut. Penelitian yang bersifat langsung dan mendalam ini menggunakan metode kuantitatif untuk menggali data lebih detail. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di kantor Kecamatan Tanasitolo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam penggunaan bahasa oleh masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Tanasitolo. Dari 47 responden, 29,79% menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama, 14,89% menggunakan Bahasa Bugis, dan mayoritas 55,32% menggunakan campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis. Sebagian besar responden (95,74%) menilai penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan sangat efektif, sementara 4,26% menilainya sebagai efektif. Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan ragam bahasa yang sesuai dalam layanan publik tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi tetapi juga memperkaya kehidupan sosial dan komunitas dengan menghargai keragaman dan inklusivitas.

Keywords: Diversitas, Bahasa, Layanan Publik

ABSTRACT

Language diversity in public services reflects adaptation and inclusivity that enriches communication between officials and the community, thus creating more effective and satisfying interactions. This study aims to determine the diversity of languages used in interactions between the community and officials at the Tanasitolo District Office and the

effectiveness of using these language varieties. This direct and in-depth research uses a quantitative method to explore data in more detail. The respondents in this study are community members who utilize services at the Tanasitolo District Office. The results of this study show that there are variations in the use of language by people who come to the Tanasitolo District Office. Of the 47 respondents, 29.79% use Indonesian as their main language, 14.89% use Bugis, and the majority 55.32% use a mixture of Indonesian and Bugis. Most respondents (95.74%) assessed the use of language varieties in services to be very effective, while 4.26% assessed it as effective. This study confirms that the use of appropriate language varieties in public services not only increases communication effectiveness but also enriches social and community life by valuing diversity and inclusivity.

Keywords: *Diversity, Language, Public Services*

PENDAHULUAN

Dalam konteks global yang semakin terhubung, kemampuan untuk menggunakan bahasa secara efektif menjadi semakin penting. Bahasa memungkinkan individu untuk berbagi pengetahuan, menyampaikan budaya, dan berkolaborasi lintas batas (Canestrino et al., 2022; Bird, 2022; dan Hamid, 2016). Pada intinya, bahasa adalah medium melalui mana pemikiran, emosi, dan ide diungkapkan, memungkinkan komunikasi yang kaya dan beragam antara manusia (Arfae, 2020). Namun, bahasa juga mengajukan tantangan, terutama ketika terjadi pertemuan antarbudaya yang membutuhkan pemahaman mendalam terhadap nuansa dan konvensi linguistik yang kompleks. Oleh karena itu, bahasa sangat penting tidak hanya untuk pengembangan kemampuan berkomunikasi yang efektif, tetapi juga untuk memperkaya perspektif interkultural dan mendukung pembelajaran seumur hidup.

Bahasa memegang peran vital dalam budaya karena menjadi alat komunikasi utama yang memungkinkan individu untuk berinteraksi, berkoordinasi, dan berkolaborasi dengan orang lain. Hal ini membantu menyampaikan norma, nilai, dan tradisi yang membentuk struktur sosial dan memungkinkan berlangsungnya kehidupan yang teratur dalam suatu komunitas. Bahasa juga memfasilitasi pembelajaran dan pengalihan pengetahuan, yang sangat penting untuk kemajuan dan penyelarasan perilaku dalam masyarakat. Melalui bahasa, manusia dapat mengekspresikan pikiran, emosi, dan niat mereka, serta memahami orang lain, yang semuanya penting untuk interaksi sosial yang harmonis dan berfungsi. Oleh karena itu, tanpa bahasa yang efektif, koordinasi dan pemenuhan kebutuhan dalam hidup sehari-hari akan menjadi terhambat, dan dinamika sosial akan menjadi lebih sulit (Panicker, 2020 dan Sarce, 2021). Keragaman penggunaan bahasa dapat menjelaskan tentang pertumbuhan dan dinamika dalam jumlah pemakaian, lokasi, dan waktu yang berbeda, serta mempengaruhi pembentukan identitas pemakai bahasa tersebut. Ketika sebuah bahasa digunakan di bidang tertentu, terutama yang berkembang atau berubah, dapat terjadi penambahan kosakata untuk mengakomodasi konsep-konsep baru. Penciptaan istilah baru atau penyerapan dari bahasa lain baik melalui adopsi langsung ataupun adaptasi ke dalam struktur linguistik yang ada menjadi mekanisme alami dalam proses ini. Dengan demikian, perubahan dan pertumbuhan dalam bahasa tidak hanya merefleksikan perkembangan pengetahuan dan teknologi, tetapi juga mengungkapkan bagaimana identitas dan kebudayaan peggunganya beradaptasi dan berevolusi seiring waktu.

Ragam bahasa dapat diklasifikasikan menurut kelompok orang yang menggunakannya serta area spesialisasi mereka (Rodriguez et al., 2020). Misalnya, dalam konteks politik dan ekonomi, penggunaan bahasa sering kali mencakup istilah-istilah khusus yang mungkin tidak dipahami oleh publik umum. Istilah-istilah tersebut dikembangkan untuk secara tepat menyampaikan konsep-konsep kompleks yang berkaitan dengan kebijakan, ekonomi makro dan mikro, teori politik, praktik bisnis, dan analisis keuangan. Karena ragam bahasa dalam

bidang-bidang ini sering kali mengolah informasi yang kompleks dan rinci, mereka kaya akan leksikon termasuk kata-kata, frasa, dan struktur kalimat yang dirancang untuk menyampaikan pesan dengan presisi tinggi. Pemilihan kata yang teliti dan penggunaan frase teknis membantu para profesional untuk berkomunikasi dengan efektif di dalam bidang mereka dan memastikan bahwa ide-ide spesifik dipahami dengan jelas oleh pendengar atau pembaca yang terbiasa dengan terminologi tersebut. Namun, ini juga berarti bahwa terdapat hambatan dalam komunikasi ketika orang luar mencoba untuk memahami atau terlibat dalam diskusi-diskusi yang mengandung terminologi khusus tanpa penjelasan atau dekode yang memadai.

Sebagai fondasi komunikasi, bahasa bertindak sebagai instrumen penting yang memfasilitasi penyampaian konten dari pengirim ke penerima. Bahasa menjembatani interaksi global, memungkinkan kerjasama dan pencapaian tujuan bersama. Secara verbal, bahasa dianggap sebagai alat komunikasi yang paling efektif untuk pertukaran informasi antar individu yang berinteraksi. Karena itu, bahasa menjabat sebagai medium untuk menyebarkan dan membagikan informasi. Signifikansinya yang besar dalam kehidupan sehari-hari manusia seringkali memicu perkembangan dinamis dalam bahasa itu sendiri, yang salah satunya diwujudkan pada munculnya berbagai ragam bahasa. Dalam aktivitas dan interaksi sosial manusia, termasuk di kantor kecamatan, terdapat ragam bahasa yang digunakan. Perbedaan dalam budaya dan variasi dalam penggunaan bahasa oleh staf dan pengunjung memicu kemunculan ragam bahasa dalam konteks pelayanan perpustakaan. Faktor-faktor seperti perbedaan usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, serta penguasaan kosa kata Bahasa Indonesia berkontribusi pada variasi ragam bahasa yang terlihat dalam layanan di kantor kecamatan.

Kemunculan ragam bahasa yang terjadi di kantor kecamatan berhubungan erat dengan esensi dari kantor camat. Kantor kecamatan adalah unit kerja yang ada di tingkat kecamatan yang bertugas untuk melaksanakan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan. Kantor ini dipimpin oleh seorang camat dan berada di bawah administrasi kabupaten atau kota (Mutiara et al., 2022). Di Indonesia, kantor kecamatan berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah di tingkat yang lebih lokal, yang menangani berbagai urusan administratif dan pelayanan publik untuk warganya. Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan kantor kecamatan dipengaruhi oleh keragaman latar belakang pengunjungnya. Semakin banyak pengunjung yang datang ke suatu kantor kecamatan, semakin beragam pula ragam bahasa yang akan muncul dalam pelayanannya. Interaksi sosial antara pengunjung kantor kecamatan dan petugas menentukan penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan. Ragam bahasa yang berbeda muncul jika ada perbedaan usia atau latar belakang sosial antara pengunjung dan petugas. Komunikasi yang efektif dibentuk melalui penyesuaian bahasa untuk memastikan kedua pihak dapat saling memahami maksud dan arti yang disampaikan. Proses pelayanan di kantor kecamatan menyaksikan hal serupa, dengan bahasa yang diadaptasi sesuai waktu, tempat, dan situasi. Ragam bahasa dalam pelayanan juga dipengaruhi oleh budaya, termasuk penggunaan dialek yang diakibatkan oleh perbedaan latar belakang budaya pengunjung kantor kecamatan, sehingga komunikasi personal seringkali menggunakan ragam bahasa dialek lokal.

Penggunaan berbagai ragam bahasa dalam layanan publik di kantor kecamatan mencerminkan perkembangan bahasa yang dinamis. Variasi bahasa ini dapat memberikan dampak positif atau negatif pada efektivitas dan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, fenomena ini turut berperan dalam evolusi ragam bahasa di masa yang akan datang. Layanan publik adalah jasa atau bantuan yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Layanan ini mencakup beragam aspek seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, serta administrasi pemerintahan, dan ditujukan untuk semua warga tanpa membedakan status sosial

ekonomi. Layanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa warga negara memiliki akses ke fasilitas dan pelayanan penting yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari (Pi & Liu, 2022). Kantor kecamatan Tanasitolo sering digambarkan sebagai pusat kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan Tanasitolo karena peran vitalnya dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna utama sangat bergantung pada layanan yang diberikan petugas di kantor kecamatan Tanasitolo untuk memenuhi hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Secara umum layanan yang diberikan oleh petugas di kantor kecamatan Tanasitolo ditujukan untuk membantu masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan hak-hak mereka sebagai warga negara. Pelayanan yang disuguhkan oleh petugas kantor kecamatan Tanasitolo merupakan bagian integral dari instansi tersebut. Kantor kecamatan Tanasitolo menawarkan bermacam jenis layanan yang perlu disinkronisasikan dengan kondisi saat ini dan kemampuan fasilitas, termasuk peralatan dan infrastruktur yang mendukung layanan spesifik tersebut.

METODE

Penelitian yang bersifat langsung dan mendalam ini menggunakan metode kuantitatif untuk menggali data lebih detail. Alasan memilih pendekatan kuantitatif adalah kebutuhan akan analisis statistik yang canggih untuk mengukur serta menguji korelasi dan pengaruh sosial. Metode ini menekankan pada aspek kuantitas dan generalisasi hasil penelitian sebagai fakta empiris (Frost, 2022). Dibandingkan dengan penelitian kualitatif, pendekatan kuantitatif berfokus pada rasionalitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan yang mengutamakan pengumpulan data dalam bentuk angka dan menggunakan metode statistik untuk analisis data. Ini memungkinkan peneliti untuk mengukur dengan detail dan mendalam variabel-variabel yang diteliti serta menguji hubungan antara variabel tersebut, seperti dalam studi korelasi dan pengaruh sosial. Metode kuantitatif cocok untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat langsung, dan dapat menghasilkan generalisasi yang didasarkan pada fakta empiris. Berbeda dengan metode kualitatif yang lebih mendalam dalam memahami makna dan pengalaman subjektif, pendekatan kuantitatif fokus pada hasil yang dapat dikuantifikasi dan memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang didasarkan pada data yang terukur secara objektif.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanasitolo, Kabupaten Wajo dari 5 April 2024 sampai 12 April 2024, dengan pengambilan sampel pada 8 April 2024 sampai 12 April 2024. Subjek penelitian atau responden adalah individu atau kelompok yang dipilih oleh peneliti untuk menjadi sumber data dalam sebuah studi. Dalam konteks kuantitatif, responden memberikan data yang dapat diukur dan dianalisis, biasanya melalui instrumen seperti kuesioner atau survei. Informasi yang diberikan responden digunakan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian, seringkali melalui analisis statistik. Subjek penelitian dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga hasilnya dapat dianggap mewakili populasi yang lebih besar dalam studi inferensial (Population, 2023). Informasi yang dikumpulkan adalah untuk mengidentifikasi fakta yang menjadi dasar dari penelitian. Masyarakat yang melakukan kunjungan dan memanfaatkan pelayanan di kantor Kecamatan Tanasitolo menjadi subjek dalam penelitian ini.

Data yang digali bersifat ordinal, merefleksikan perbedaan dalam kedudukan atau peringkat yang diambil dari respon terhadap kuesioner mengenai penggunaan bahasa di kantor Kecamatan Tanasitolo. Kuesioner yang digunakan mencakup 47 responden dan menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert (Garbarski et al., 2018). Metode ini memberikan penilaian atas sikap dan persepsi responden terhadap fenomena sosial, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (Sururi & Gantowati, 2023). Data primer yang dikumpulkan dari studi empiris ini menjadi sumber informasi kunci untuk mengarahkan jawaban responden dalam kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penggunaan Ragam Bahasa dalam Interaksi antara Petugas dan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kantor Kecamatan Tanasitolo

Dalam konteks layanan publik, interaksi antara petugas dan masyarakat tidak terlepas dari penggunaan ragam bahasa yang baik dan sesuai. Petugas layanan publik dituntut untuk menggunakan bahasa yang formal namun tetap sopan dan mudah dipahami, terutama dalam situasi yang membutuhkan kejelasan dan ketepatan informasi. Ragam bahasa yang digunakan cenderung bervariasi sesuai dengan segmentasi masyarakat yang dilayani (Edinger, 2023). Misalnya, ketika berkomunikasi dengan masyarakat yang berpendidikan tinggi, petugas mungkin menggunakan kosakata yang lebih teknis dan spesifik. Sebaliknya, dengan masyarakat yang kurang familiar dengan terminologi formal, petugas harus mampu menyesuaikan bahasa menjadi lebih sederhana dan inklusif. Kefasihan berbahasa lokal terkadang pun menjadi kunci, terutama dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat di daerah yang memiliki dialek atau bahasa daerah yang dominan. Interaksi yang efektif ini mencerminkan kearifan lokal dan memperlihatkan empati petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus menghargai keragaman linguistik yang ada. Berikut hasil penelitian terkait ragam bahasa yang digunakan ketika interaksi terjalin di kantor Kecamatan Tanasitolo yang disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ragam Bahasa yang digunakan dalam pelayanan di kantor Kecamatan Tanasitolo

Bahasa yang Digunakan	Responden
Bahasa Indonesia	14 orang
Bahasa Bugis	7 orang
Bahasa Campuran (Indonesia+Bugis)	26 orang
Total	47 orang

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 47 responden, penggunaan bahasa menunjukkan variasi yang cukup menarik. Dari keseluruhan responden, 14 orang menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama mereka. Ini mewakili sekitar 29,79% dari total responden. Bahasa Bugis, sebagai bahasa daerah yang digunakan di wilayah Kecamatan Tanasitolo, digunakan oleh 7 orang responden. Persentase penggunaan Bahasa Bugis adalah sekitar 14,89% dari total responden. Yang paling banyak digunakan adalah bahasa campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis, dengan jumlah responden mencapai 26 orang. Ini berarti 55,32% dari seluruh responden menggunakan bahasa campuran dalam komunikasi sehari-hari mereka. Dengan demikian, terlihat bahwa bahasa campuran (Indonesia+Bugis) mendominasi dengan lebih dari setengah responden menggunakan campuran kedua bahasa ini. Sementara itu, penggunaan Bahasa Indonesia juga cukup signifikan, meskipun tidak sebanyak penggunaan bahasa campuran. Adapun Bahasa Bugis digunakan oleh sebagian kecil responden, namun tetap menunjukkan adanya pengaruh bahasa daerah dalam komunikasi mereka.

Berdasarkan data yang diberikan, dapat diuraikan bahwa terdapat keanekaragaman dalam penggunaan bahasa di kalangan responden yang terlibat dalam survei. Dari total 47 responden, mayoritas, yakni 55,32% atau 26 orang, cenderung menggunakan bahasa campuran yang merupakan perpaduan Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis dalam interaksi sehari-hari mereka. Bahasa Indonesia sendiri digunakan sebagai bahasa utama oleh sekitar 29,79% atau

14 orang responden. Ini menunjukkan betapa pentingnya Bahasa Indonesia sebagai penghubung antarkomunitas yang berbeda. Meski demikian, keberadaan Bahasa Bugis masih cukup kuat terlihat dengan 14,89% atau 7 orang responden yang masih mempertahankan penggunaan bahasa daerah dalam kehidupan sehari-hari mereka. Hal ini tidak hanya menegaskan identitas lokal penduduk di Kecamatan Tanasitolo tetapi juga menjelaskan bagaimana interaksi bahasa menggambarkan keragaman budaya dan sosial di wilayah tersebut.

Analisis data dari survei ini mengungkap sebuah pola menarik dalam penggunaan bahasa di kalangan responden di Kecamatan Tanasitolo. Penggunaan Bahasa Indonesia sebagai *lingua franca* terlihat cukup menonjol, dengan hampir sepertiga responden (29,79% atau 14 orang) memilihnya sebagai bahasa utama mereka. Ini menunjukkan pengaruh nasionalisme dan fungsi Bahasa Indonesia sebagai bahasa yang menyatukan berbagai etnik di Indonesia. Di sisi lain, Bahasa Bugis masih memainkan peran vital dalam menjaga identitas budaya lokal, walaupun hanya digunakan oleh 14,89% atau 7 orang responden sebagai bahasa utama.

Lebih jauh, bahasa campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis menjadi pilihan dominan, dengan lebih dari setengah responden (55,32% atau 26 orang) mengadopsi bentuk komunikasi ini. Hal ini mengindikasikan betapa fluiditas bahasa dalam kehidupan sehari-hari para responden, mencerminkan interaksi yang dinamis antara bahasa resmi nasional dan bahasa daerah. Kondisi ini juga merefleksikan adaptasi linguistik dalam konteks multibahasa dan mungkin sekaligus menunjukkan transisi linguistik yang berlangsung dalam komunitas tersebut. Selanjutnya, fenomena linguistik yang tercermin dari data survei ini menggarisbawahi adaptasi dan perubahan sosial melalui lensa bahasa. Pemakaian bahasa campuran menandakan sebuah konteks sociolinguistik yang kaya, di mana Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai indikator identitas sosial dan kultural. Bahasa Indonesia, dengan statusnya sebagai bahasa nasional, menunjukkan signifikansi yang kuat namun tidak menghapus penggunaan Bahasa Bugis, yang menandakan keberlanjutan tradisi dan nilai-nilai lokal. Melihat lebih dalam, dinamika ini mungkin mencerminkan sebuah bentuk koeksistensi harmonis antara globalisasi dan lokalitas, antara identitas nasional dan kesetiaan pada warisan lokal (Ruanni & Tupas, 2014).

Penggunaan Bahasa Bugis oleh sebagian responden walaupun dalam persentase yang lebih kecil dibandingkan bahasa campuran, memberi bukti bahwa bahasa daerah tetap memiliki tempat penting di tengah dorongan globalisasi dan homogenisasi bahasa. Fenomena ini sesuai dengan temuan dalam literatur yang memperlihatkan bagaimana komunitas seringkali mempertahankan bahasa asli mereka sebagai simbol resistensi dan pembelaan identitas kultural mereka di tengah dominasi bahasa yang lebih luas (Duszak, 1997). Dalam hal ini, pertukaran linguistik antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis di Kecamatan Tanasitolo merupakan contoh mikrokosmos dari perubahan dan keberlanjutan dalam praktik-praktik bahasa di Indonesia, sesuatu yang memiliki resonansi tidak hanya di tingkat lokal tapi juga nasional. Kedua bahasa tersebut, dalam praktik sehari-hari, berfungsi tidak hanya sebagai alat untuk berkomunikasi tetapi juga sebagai simbol identitas yang mengakar dan terus berkembang.

2. Efektivitas Penggunaan Ragam Bahasa dalam Interaksi antara Petugas dan Masyarakat dalam Layanan Publik di Kantor Kecamatan Tanasitolo

Efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam interaksi antara petugas dan masyarakat dalam layanan publik memainkan peran penting dalam memastikan pelayanan yang efisien dan memuaskan (Rahman et al., 2022). Dalam konteks layanan publik, kemampuan petugas untuk menggunakan bahasa yang dipahami dengan baik oleh masyarakat sangat mempengaruhi kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Penggunaan bahasa Indonesia, sebagai bahasa resmi negara, sering kali menjadi pilihan utama dalam interaksi ini. Bahasa Indonesia memungkinkan terciptanya komunikasi yang jelas dan formal, serta dipahami oleh mayoritas masyarakat. Namun, di wilayah tertentu di mana bahasa daerah seperti Bahasa Bugis lebih dominan, penggunaan bahasa daerah ini bisa meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan

masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas. Selain itu, penggunaan bahasa campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis juga menunjukkan efektivitas yang tinggi. Bahasa campuran ini dapat menjembatani perbedaan bahasa dan budaya, sehingga memudahkan proses komunikasi dan meningkatkan kesepahaman. Petugas yang mampu berkomunikasi dalam bahasa campuran ini biasanya lebih berhasil dalam menjalin hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan layanan. Berikut hasil penelitian terkait efektivitas penggunaan ragam bahasa yang digunakan ketika interaksi terjalin di kantor Kecamatan Tanasitolo yang disajikan dalam tabel di bawah ini

Tabel 2. Efektivitas Penggunaan Ragam Bahasa dalam pelayanan di kantor Kecamatan Tanasitolo

Tingkat Efektivitas	Responden
Sangat Efektif	45
Efektif	2
Tidak Efektif	0
Total	47

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 47 responden mengenai efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di kantor Kecamatan Tanasitolo, hasilnya sangat positif. Sebagian besar responden, yaitu sebanyak 45 orang (95,74%), menilai bahwa penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan sangat efektif. Ini menunjukkan bahwa petugas di kantor Kecamatan Tanasitolo mampu berkomunikasi dengan baik dan memenuhi kebutuhan bahasa masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi sangat memuaskan. Sebanyak 2 orang responden (4,26%) menilai bahwa penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan efektif. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa area yang mungkin masih bisa ditingkatkan, secara keseluruhan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat. Tidak ada responden yang menilai penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan sebagai tidak efektif. Ini mengindikasikan bahwa tidak ada keluhan signifikan terkait masalah komunikasi bahasa dalam layanan publik di kantor Kecamatan Tanasitolo. Secara keseluruhan, data ini menggarisbawahi pentingnya penggunaan ragam bahasa yang sesuai dalam pelayanan publik, yang tidak hanya mencakup Bahasa Indonesia tetapi juga bahasa daerah atau bahasa campuran sesuai kebutuhan masyarakat. Keberhasilan ini mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal melalui komunikasi yang efektif.

Efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan publik merupakan aspek penting dalam komunikasi antara petugas dengan masyarakat. Penggunaan ragam bahasa yang tepat menunjukkan kemampuan petugas untuk beradaptasi dengan kebutuhan linguistik masyarakat yang dilayani. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana tercermin dari data yang Anda sebutkan, dimana 95,74% responden menilai penggunaan bahasa sebagai sangat efektif, dan 4,26% sebagai efektif. Dalam konteks pelayanan publik, keterampilan komunikasi yang baik dari pihak petugas dapat menghasilkan interaksi yang memuaskan bagi warga yang membutuhkan layanan. Respons positif mayoritas responden menggambarkan keberhasilan dalam penerapan komunikasi berbahasa yang efektif, yang penting untuk menjamin akses layanan yang setara bagi semua masyarakat.

Penting juga untuk mencatat bahwa tidak adanya responden yang menilai penggunaan ragam bahasa sebagai tidak efektif menunjukkan bahwa kantor Kecamatan Tanasitolo telah

berhasil menerapkan kebijakan bahasa yang memadai, meskipun selalu ada ruang untuk peningkatan. Penilaian ini menggarisbawahi perlunya kantor layanan publik untuk berkomunikasi dengan cara yang paling dapat diakses dan paling nyaman bagi masyarakat, yang mungkin termasuk penggunaan bahasa daerah di samping Bahasa Indonesia resmi. Keberhasilan ini menggarisbawahi nilai pendekatan *'think globally act locally'* dalam konteks pendidikan bahasa, seperti dibahas dalam penelitian tentang pengembangan materi pengajaran BIPA yang menggabungkan pengetahuan lokal untuk meningkatkan pemahaman dan sikap peduli terhadap lingkungan yang berbasis pada konteks lokal (Amelia & Chandra, 2021). Meskipun sumber ini tidak secara langsung berkaitan dengan situasi di Kecamatan Tanasitolo, ia memberikan konteks yang relevan tentang bagaimana pendekatan lokal dalam ragam bahasa dapat berkontribusi positif ke dalam interaksi sosial dan pemenuhan kebutuhan komunikasi individu. Dengan mengadopsi pendekatan yang menghormati keragaman linguistik, pelayanan publik menunjukkan kepekaan terhadap identitas sosial dan kultural masyarakat.

Penggunaan beragam ragam bahasa juga mencerminkan pemahaman bahwa bahasa merupakan alat yang dinamis dan dapat diadaptasi untuk berbagai situasi dan kebutuhan. Sebagaimana dijelaskan dalam literatur, penggunaan bahasa adalah bentuk tindakan untuk membangun hubungan dengan orang lain, termasuk audience dalam konteks penulisan (Aukerman & Beach, 2018). Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan petugas untuk menggunakan bahasa yang efektif untuk berkomunikasi dengan masyarakat berarti bahwa mereka secara aktif berpartisipasi dalam pembangunan relasi yang produktif dan memuaskan dengan masyarakat yang mereka layani. Penting bagi kantor layanan publik khususnya di kantor Kecamatan Tanasitolo untuk terus mengevaluasi dan memperbaharui strategi komunikasi bahasa mereka untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan efektif dalam melayani kebutuhan masyarakat yang heterogen. Ini mencakup menyediakan pelatihan yang berkelanjutan bagi petugas pelayanan publik untuk menajamkan keterampilan komunikasi interkultural dan bahasa mereka. Secara keseluruhan, data yang disajikan menegaskan pentingnya menyesuaikan penggunaan ragam bahasa dengan kebutuhan linguistik dan kultural masyarakat. Hal ini tidak hanya memungkinkan pelayanan yang lebih efektif tetapi juga memperkaya kehidupan sosial dan komunitas melalui penghargaan terhadap keragaman dan inklusivitas.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini, dilakukan survei terhadap masyarakat yang datang berkunjung ke kantor Kecamatan Tanasitolo untuk memahami penggunaan dan efektivitas ragam bahasa dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Terdapat variasi dalam penggunaan bahasa oleh masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Tanasitolo. Dari 47 responden, 29,79% menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama, 14,89% menggunakan Bahasa Bugis, dan mayoritas 55,32% menggunakan campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis. Bahasa campuran mendominasi interaksi, menunjukkan adanya fluiditas linguistik dan adaptasi dalam komunikasi sehari-hari. Hal ini mencerminkan koeksistensi harmonis antara Bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dan Bahasa Bugis sebagai bahasa daerah. Bahasa Indonesia tetap menjadi penghubung penting antarkomunitas yang berbeda, sementara penggunaan Bahasa Bugis mempertahankan identitas budaya lokal.

Sebagian besar responden (95,74%) menilai penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan sangat efektif, sementara 4,26% menilainya sebagai efektif. Tidak ada responden yang menilai penggunaan ragam bahasa sebagai tidak efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas di kantor Kecamatan Tanasitolo mampu berkomunikasi dengan baik, memenuhi kebutuhan linguistik masyarakat, dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Penggunaan bahasa campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Bugis efektif dalam menjembatani perbedaan bahasa dan budaya, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Chandra, N E. (2021, April 1). Developing teaching materials of Indonesian for speakers of other languages based on wetland environment. *IOP Publishing*, 758(1), 012003-012003. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/758/1/012003>
- Arfae, A M. (2020, March 1). Teaching Autonomy and Speaking Skill: A Case Study of Iranian EFL Learners. <https://doi.org/10.17507/jltr.1102.04>
- Aukerman, M., & Beach, R. (2018, July 3). Student Conceptualizations of Task, Audience, and Self in Writing College Admissions Essays. *Wiley-Blackwell*, 62(3), 319-327. <https://doi.org/10.1002/jaal.888>
- Bird, S. (2022, January 1). Local Languages, Third Spaces, and other High-Resource Scenarios. <https://doi.org/10.18653/v1/2022.acl-long.539>
- Canestrino, R., Magliocca, P., & Li, Y. (2022, April 21). The Impact of Language Diversity on Knowledge Sharing Within International University Research Teams: Evidence From TED Project. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.879154>
- Duszak, A. (1997, December 31). Culture and Styles of Academic Discourse. De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110821048>
- Edinger, J. (2023, February 28). Government Communications: Formality or Plain Language?. <https://www.govtech.com/gov-experience/government-communications-formality-or-plain-language>
- Frost, J. (2022, May 15). Sampling Methods: Different Types in Research. <https://statisticsbyjim.com/basics/sampling-methods/>
- Hamid, M O. (2016, March 5). The Politics of Language in Education in a Global Polity. <https://doi.org/10.1002/9781118468005.ch14>
- Juanda, J. (2023, February 2). Peran Media Sosial dalam Pemerolehan Bahasa Remaja (Studi Kasus di UPTD SMP Negeri 1 Parepare, Sulawesi Selatan). <https://doi.org/10.30605/onoma.v9i1.2161>
- Mutiara, S., Wibaselppa, A., Nurlistiani, R., Wibasuri, A., & Utama, A Y. (2022, October 31). PELATIHAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI BAGI PERANGKAT DESA ANTAR BAWANG KABUPATEN LAMPUNG BARAT. <https://doi.org/10.30873/jppm.v4i02.3287>
- Panicker, P. (2020, January 1). Exploring cultural challenges to implementing Educational Technology in the higher education sector in India. Cornell University. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2005.11020>
- Pi, B., & Liu, P. (2022, June 29). Design Method of Smart City Public Planning under the Constraint of Public Acceptability. <https://doi.org/10.1155/2022/4609882>
- Population. (2023, January 1). <https://www.math.net/population>
- Rahman, A., Heng, C S., & Abdullah, A N. (2022, September 13). LANGUAGE CHOICE IN EDUCATION IN A MULTILINGUAL SETTING: THE MALAYSIAN CONTEXT. <https://doi.org/10.53808/kus.2010.10.1and2.0902-a>
- Rodriguez, G K M., Cawili, A P., & Puyoc, E B. (2020, January 1). Variation of Pronouncing Cultural Words of Biga, Tongrayan, and Limos Groups in Kalinga, Philippines. <https://doi.org/10.22161/ijels.56.97>
- Ruanni, T., & Tupas, F. (2014, December 29). Kalayagan, tawid-buhay and Other Uses of Language in a Marginal Philippine Community: The Place of Language in Literacy and Social Development. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2167/beb495.0>
- Sarce, J P. (2021, May 11). Teaching Philippine Literature and Illness: Finding Cure in Humanities. *AesthetixMS: Aesthetics Media Services*, 13(2). <https://doi.org/10.21659/rupkatha.v13n2.09>
- Sururi, R Y., & Gantowati, E. (2023, May 1). Development of Sustainability Report Research Tren in Indonesia. <https://doi.org/10.30560/jems.v6n2p1>