



PERAN BAHASA INDONESIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN DI SEKTOR PERKANTORAN

Syalsa Firda Fauziah¹, Tiesa Naila Nazmi², Yelika Sesikirana Puteri³, Zaki Nur Salim⁴,
Zika Ringga Rianda⁵, Mochamad Whilky Rizkyanfi⁶

^{1, 2, 3, 4, 5, 6}Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudi No.229, Bandung, Jawa Barat, 40154, Indonesia
Email: syalsa.fauziah09@upi.edu

Article History

Received: 25-02-2026

Revision: 16-03-2026

Accepted: 27-03-2026

Published: 10-04-2026

Abstract. This study aims to analyse spelling errors in official documents used in village offices in border areas as a form of official documentation that reflects the professionalism of government administration. This study uses a qualitative descriptive approach with document analysis methods. Data was obtained through a study of official documents and supported by a literature study sourced from scientific journals, language books, and official documents related to Indonesian language rules. Data collection techniques were carried out through the identification, classification, and recording of forms of spelling errors, punctuation, and sentence structure based on the General Guidelines for Indonesian Spelling (PUEBI). The collected data were analysed qualitatively by describing the types and patterns of errors found and interpreting their impact on the clarity and effectiveness of administrative communication. The results showed that linguistic errors, particularly in spelling, punctuation, and sentence structure, were still frequently found in official documents and had the potential to reduce the quality of communication and the professional image of the institution. These findings emphasise the importance of the language competence of village officials in supporting effective and accountable public services.

Keywords: Indonesian Language, Spelling Errors, Official Documents, Office Communication, Professionalism

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesalahan ejaan dalam naskah dinas yang digunakan di kantor-kantor desa wilayah perbatasan sebagai bentuk dokumentasi resmi yang mencerminkan profesionalisme administrasi pemerintahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis dokumen. Data diperoleh melalui kajian terhadap naskah dinas serta didukung oleh studi literatur yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku kebahasaan, dan dokumen resmi terkait kaidah bahasa Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui identifikasi, klasifikasi, dan pencatatan bentuk-bentuk kesalahan ejaan, tanda baca, serta struktur kalimat berdasarkan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI). Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan cara mendeskripsikan jenis dan pola kesalahan yang ditemukan serta menafsirkan dampaknya terhadap kejelasan dan efektivitas komunikasi administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan kebahasaan, khususnya pada aspek ejaan, tanda baca, dan struktur kalimat, masih sering ditemukan dalam naskah dinas dan berpotensi menurunkan kualitas komunikasi serta citra profesional institusi. Temuan ini menegaskan pentingnya kompetensi kebahasaan aparatur desa dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan akuntabel.

Kata Kunci: Bahasa Indonesia, Kesalahan Ejaan, Naskah Dinas, Komunikasi Kantor, Profesionalisme

How to Cite: Fauziah, S. F., Nazmi, T. N., Puteri, Y. S., Salim, Z. N., Rianda, Z. R., & Rizkyanfi, M. W. (2026). Peran Bahasa Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan di Sektor Perkantoran. *NARRATION: Journal of Literature and Linguistics*, 1 (2), 08-14

PENDAHULUAN

Penggunaan bahasa Indonesia yang tepat dalam lingkungan kerja sangat penting untuk memastikan komunikasi yang efektif dan profesional. Namun, kenyataannya masih banyak ditemukan kesalahan ejaan dalam naskah dinas, terutama di kantor-kantor desa wilayah perbatasan. Kesalahan ini mencakup penggunaan huruf kapital yang tidak tepat, penulisan kata yang salah, dan penggunaan tanda baca yang keliru, yang dapat mengganggu pemahaman dan efektivitas komunikasi antarpegawai. Purnama (2024) mencatat bahwa kesalahan ejaan dalam naskah dinas di kantor-kantor desa wilayah perbatasan sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap kaidah bahasa Indonesia yang berlaku serta kebiasaan meniru dokumen tanpa memeriksa kesesuaiannya.

Literatur sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan tata bahasa Indonesia yang benar di lingkungan kerja dapat meningkatkan profesionalisme dan mengurangi kesalahpahaman. Strategi efektif dalam menerapkan tata bahasa yang tepat meliputi pemahaman struktur kalimat yang benar dan penggunaan kosakata yang sesuai konteks. Andrian, Nashrullah, dan Adi (2024) menekankan bahwa pemahaman dan penerapan tata bahasa Indonesia yang benar dalam lingkungan kerja dapat meminimalkan kesalahpahaman, meningkatkan kejelasan pesan, dan membangun citra profesional yang positif.

Penelitian ini hanya berfokus pada analisis kesalahan ejaan dalam naskah dinas yang digunakan di kantor-kantor desa wilayah perbatasan. Aspek lain, seperti penggunaan struktur kalimat, pemilihan kata, atau komunikasi lisan di lingkungan kerja, tidak dibahas dalam penelitian ini. Keunikan dari penelitian ini terletak pada penekanan terhadap penggunaan ejaan yang benar dalam surat-menyurat resmi sebagai indikasi profesionalisme dalam administrasi perkantoran. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih mengarah pada pembahasan kesalahan bahasa secara umum atau pada komunikasi organisasi secara luas, penelitian ini menyoroti secara khusus bagaimana penggunaan ejaan yang tepat dapat memengaruhi citra profesional di lingkungan kantor (Baharuddin, 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kesalahan ejaan yang umum terjadi dalam naskah dinas di kantor-kantor desa wilayah perbatasan, serta mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas komunikasi dan kinerja karyawan. Dengan memahami faktor-faktor penyebab kesalahan tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas komunikasi di lingkungan kerja. Zahwa dan Budiani (2023) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan komunikasi dan efektivitas kerja pada karyawan, yang menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja.

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan pedoman penggunaan bahasa Indonesia yang tepat di lingkungan kerja, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang efektif dalam mendukung keberhasilan organisasi. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang lebih profesional dan produktif. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan SDM administrasi yang komunikatif dan kredibel (Ramadhani, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi literatur. Fokus penelitian adalah menggali dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan mengenai penggunaan bahasa Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di sektor perkantoran. Studi ini tidak melibatkan partisipan secara langsung, melainkan menggunakan data sekunder berupa artikel jurnal, buku, dan dokumen resmi yang membahas topik terkait.

Subjek penelitian adalah literatur akademik yang membahas penggunaan bahasa Indonesia dalam konteks layanan pelanggan dan komunikasi organisasi. Objek penelitian berupa konsep, teori, dan temuan empiris tentang praktik kebahasaan dan efektivitas komunikasi di sektor perkantoran. Instrumen penelitian berupa alat bantu telaah dokumen yang difokuskan pada identifikasi isu-isu utama terkait kesalahan ejaan, struktur kalimat, penggunaan tanda baca, serta dampaknya terhadap efektivitas layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur dari database seperti *Google Scholar*, *Scopus*, dan *Sinta*, serta buku teori yang relevan. Teknik analisis data menggunakan metode analisis isi (*content analysis*), yang meliputi pengkodean informasi dari sumber, kategorisasi temuan berdasarkan tema tertentu (misalnya: jenis kesalahan bahasa, pengaruh terhadap kualitas layanan), serta interpretasi untuk menarik kesimpulan. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran sistematis tentang pentingnya penggunaan bahasa Indonesia yang sesuai kaidah dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di sektor perkantoran.

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami hubungan antara kompetensi berbahasa dan kualitas layanan pelanggan di sektor perkantoran. Kemampuan menggunakan Bahasa Indonesia secara tepat terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa kesalahan dalam aspek kebahasaan, seperti ejaan dan

tanda baca, sering kali menyebabkan gangguan dalam pemahaman pesan yang disampaikan melalui dokumen resmi. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas komunikasi administratif, terutama di lingkungan kantor-kantor desa yang berada di wilayah perbatasan, di mana kesalahan seperti penggunaan huruf kapital yang tidak sesuai dan penulisan kata yang kurang tepat masih sering ditemukan (Suparta, 2020). Talan dan Wabang (2021) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa kekeliruan dalam penggunaan bahasa secara langsung dapat menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Munawaroh dan Sukirno (2021) melaporkan bahwa surat dinas yang beredar di berbagai kantor desa mengandung lebih dari seribu kesalahan kebahasaan, termasuk kesalahan ejaan, pemilihan diksi yang tidak sesuai, serta susunan kalimat yang tidak efektif. Kesalahan-kesalahan tersebut menjadi hambatan serius dalam menyampaikan informasi secara akurat dan efisien. Penelitian lain oleh Sari dan Turistiani (2022) menemukan kasus serupa di Kantor Kecamatan Sumberrejo, di mana mereka mencatat 231 kesalahan ejaan, 56 kesalahan diksi, dan 56 kesalahan dalam penyusunan kalimat dalam dokumen resmi. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang tidak sesuai kaidah dapat menurunkan kejelasan pesan dan berdampak negatif terhadap layanan administrasi. Sementara itu, Rahmatia (2023) menyoroti bahwa kesalahan dalam kalimat pada surat menyurat kantor desa dapat menyebabkan kesalahpahaman di pihak penerima dan secara tidak langsung menurunkan mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh hasil studi dari JERR (2022) yang menunjukkan bahwa kesalahan ejaan juga ditemukan secara luas di Kantor Camat Singkawang Barat. Fakta ini mengindikasikan bahwa permasalahan kebahasaan dalam dokumen dinas bersifat sistemik dan tidak terbatas pada satu wilayah administratif saja.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia yang tidak sesuai dengan kaidah kebahasaan berpotensi besar menghambat efektivitas komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Komunikasi yang disampaikan secara jelas, terstruktur, dan sesuai norma bahasa menjadi kunci dalam menjaga profesionalitas hubungan antara instansi pelayanan publik dan masyarakat luas. Julianus et al. (2023) mengemukakan bahwa kesalahan dalam struktur bahasa dan ejaan pada surat dinas dapat menimbulkan multitafsir yang mengganggu kejelasan informasi dan menurunkan kredibilitas lembaga. Hal ini diperkuat oleh Purwandari (2023), yang menegaskan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia yang tepat dalam dokumen administrasi tidak hanya mencerminkan tata kelola lembaga yang rapi, tetapi juga menciptakan kepercayaan di mata masyarakat. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (2022) turut menyatakan bahwa tingkat kemahiran berbahasa instansi publik mencerminkan kualitas layanan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, kesalahan

kebahasaan bukan sekadar persoalan teknis, tetapi mencerminkan integritas lembaga dan tingkat perhatian terhadap profesionalisme.

Fokus penelitian ini, yang mengangkat isu kebahasaan dalam layanan publik, memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur administrasi publik yang selama ini kurang memberi perhatian pada peran bahasa dalam membangun kepercayaan publik. Penggunaan Bahasa Indonesia sebagai instrumen utama dalam peningkatan mutu layanan pelanggan merupakan pendekatan yang strategis dan relevan dalam konteks pelayanan modern yang menuntut akurasi, kejelasan, dan kesopanan dalam setiap interaksi administrasi.

Sebagai peneliti, kami berpendapat bahwa peningkatan kompetensi bahasa pegawai kantor harus dilakukan secara terencana dan berkelanjutan. Penggunaan Bahasa Indonesia yang sesuai bukan sekadar kewajiban normatif, melainkan bagian dari budaya kerja yang mencerminkan integritas dan akuntabilitas institusi. Bahasa dalam hal ini menjadi alat strategis untuk membangun komunikasi yang inklusif, terpercaya, dan efisien. Dengan demikian, kami merekomendasikan agar setiap lembaga perkantoran, baik di sektor pemerintah maupun swasta, merumuskan kebijakan internal yang mendukung penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hal ini dapat dilaksanakan melalui pelatihan berkala, penyusunan pedoman komunikasi resmi, serta kolaborasi dengan lembaga kebahasaan untuk meningkatkan kualitas bahasa tulis dan lisan di lingkungan kerja. Selain itu, aspek kebahasaan hendaknya dijadikan salah satu indikator evaluasi layanan dan pengembangan sumber daya manusia di instansi terkait.

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Bahasa Indonesia yang sesuai dengan aturan dalam bidang perkantoran berdampak langsung pada kualitas layanan pelanggan. Bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga mencerminkan institusi yang menunjukkan profesionalisme, kredibilitas, serta fokus pada pelayanan publik. Melalui kajian literatur, tampak bahwa masih banyak lembaga yang belum mengutamakan pemakaian bahasa dalam manajemen layanan, sehingga berpotensi muncul beragam kesalahan bahasa dalam dokumen resmi yang dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan standar layanan. Sebagai peneliti, kami berpendapat bahwa perhatian terhadap kemampuan bahasa pegawai kantor harus ditingkatkan secara sistematis. Penggunaan Bahasa Indonesia yang tepat harus dimaknai sebagai bagian dari etos kerja serta budaya organisasi yang mendukung pengelolaan pelayanan publik yang transparan. Dalam hal ini, bahasa berfungsi tidak hanya sebagai cara

menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat strategis untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

REKOMENDASI

Kami menyarankan agar tiap lembaga perkantoran, baik swasta maupun pemerintah, menciptakan kebijakan internal yang mempromosikan penggunaan bahasa Indonesia yang tepat dan sesuai konteks. Inisiatif ini dapat dilaksanakan melalui pelatihan rutin, pembuatan panduan bahasa untuk komunikasi formal, serta kerjasama yang aktif dengan lembaga yang menangani bahasa. Selain itu, sangat penting bagi pengelola lembaga untuk memasukkan aspek kebahasaan dalam penilaian kualitas layanan dan pengembangan tenaga kerja secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan artikel ini. Penghargaan khusus disampaikan kepada dosen pembimbing dan rekan sejawat yang telah memberikan arahan, kritik konstruktif, serta referensi yang relevan dalam pengembangan isi artikel. Terima kasih juga ditujukan kepada Universitas Pendidikan Indonesia atas dukungan fasilitas, akses literatur, dan suasana akademik yang mendorong proses penelitian ini berjalan dengan lancar. Penulis juga mengapresiasi kerja sama seluruh anggota tim yang telah berkontribusi secara aktif dalam proses pengumpulan data, analisis literatur, hingga penyusunan naskah. Tanpa kerja sama dan semangat kolektif, artikel ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Akhir kata, penulis berterima kasih atas segala bentuk dukungan moral dan teknis yang telah memperkuat kelancaran penelitian ini dari awal hingga akhir.

REFERENSI

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2022). Indeks Kemahiran Berbahasa Indonesia 2022. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. <https://badanbahasa.kemdikbud.go.id>
- Baharuddin, A. (2023). Kesalahan ejaan bahasa Indonesia dalam naskah dinas di kantor-kantor desa wilayah perbatasan. *Jurnal Bahasa dan Administrasi*, 8(2), 101–115.
- Julianus, J., Simanjuntak, H., & Seli, S. (2023). Analisis kesalahan penulisan teks surat dinas. *Proceedings of Social Sciences and Humanities*, 1 (1), 1355–1376. <https://conferenceproceedings.ump.ac.id/pssh/article/download/1355/1376/1603>
- Munawaroh, Y., & Sukirno, S. (2021). Analisis kesalahan bahasa pada surat dinas. *Metafora*, 8(1), 45–60. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/METAFORA/article/view/10992>

- Purwandari, H. (2023). Analisis kesalahan berbahasa Indonesia dalam surat dinas di Kantor Kepala Desa Jladri. *Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra Indonesia, dan Pengajarannya*, 1 (3), 54–218. <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jpbb/article/download/2422/1969>
- Purnama, D. (2024). Kesalahan ejaan bahasa Indonesia dalam naskah dinas di kantor-kantor desa wilayah perbatasan. *Jurnal Bahasa Indonesia dan Penggunaannya*, 9(1), 22–34.
- Rahmawati, D. (2024). Bahasa Indonesia dalam konteks manajemen perkantoran. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 10(2), 1156–1159. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jip/article/download/1156/1159/1149>
- Rahmatia, R. (2023). Analisis kesalahan kalimat dalam surat menyurat. *Pegguruang*, 11 (1), 72–85. <https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/pegguruang/article/view/3185>
- Ramadhani, R. A. (2023). Komunikasi efektif dalam administrasi perkantoran. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 14 (1), 67–79.
- Sari, A. B., & Turistiani, T. D. (2022). Kesalahan bahasa dalam surat dinas. *BAPALA*, 9 (8), 101–115. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/47718>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suparta, M. (2020). Analisis kesalahan ejaan surat dinas. *Wacana Saraswati*, 19 (2), 12–29. <https://ojs.ikip-saraswati.ac.id/index.php/wacanasaraswati/article/view/98>
- Surya, R. (2022). Fitur kesalahan penggunaan ejaan dalam surat dinas. *Semantik*, 11 (2), 134–146. <https://e-journal.stkipsiliwangi.ac.id/index.php/semantik/article/view/3516>
- Julianus, M. T., Sari, D. P., & Hanafiah, L. M. (2023). Analisis kesalahan kebahasaan pada surat dinas di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Linguistik dan Bahasa*, 11(2), 98–113. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/linguistik/article/view/15781>
- Purwandari, S. (2023). Profesionalisme komunikasi melalui surat dinas: Kajian ejaan dan diksi dalam praktik perkantoran. *Jurnal Bahasa Indonesia dan Pembelajaran*, 8(1), 42–55. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jbidp/article/view/39412>
- Talan, M. R., & Wabang, R. J. (2021). Kesalahan ejaan bahasa Indonesia pada surat dinas di wilayah perbatasan. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 10 (1), 20–34. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/ibs/article/view/120748>
- Zahwa, S., & Budiani, R. (2023). Hubungan antara kepuasan komunikasi dengan efektivitas kerja pada karyawan di PT. X. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 6(2), 88–97.