

# Implicature, Kesantunan, dan Kewajiban Sosial dalam Tuturan Layanan Publik: Studi Pragmatik Berbasis Korporus (Pragmatics)

Fitri Sianipar

Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

---

## Article Info

### Keywords:

Pragmatik Berbasis Korpus; Implikatur; Kesantunan (Politeness); Tindak Tutur; Kewajiban Sosial (Deontik); Layanan Publik; Analisis Percakapan.

---

## ABSTRACT

Studi ini menyelidiki bagaimana **implikatur**, **strategi kesantunan**, dan **kewajiban sosial (deontik)** diwujudkan serta saling memengaruhi dalam tuturan layanan publik lintas-kanal. Menggunakan rancangan **pragmatik berbasis korpus** dengan pendekatan **mixed-methods**, kami membangun korpus multi-kanal (tatap muka, telepon, chat/aplikasi, email/portal) yang beranotasi pada tiga lapis: tindak tutur, tipe implikatur (percakapan generik/spesifik; konvensional), dan penandaan kesantunan serta enactment kewajiban (rujukan SOP, tenggat, bukti layanan). Reliabilitas anotasi memenuhi ambang  $\kappa \geq 0,70$ . Analisis mencakup statistik korpus (distribusi, kolokasi, dependency), **model regresi** untuk peluang pemenuhan kewajiban dan **analisis survival** untuk waktu respons, dilengkapi pembacaan kualitatif berbutir sekuens (CA). Hasil menunjukkan dominasi **implikatur percakapan**, dengan varian **spesifik** lebih tinggi pada kanal sinkron (telepon), sedangkan kanal tertulis menampilkan proporsi lebih besar **implikatur konvensional** dan catatan deontik yang lebih eksplisit. **Negative politeness** paling prevalen, sementara **positive politeness** dan **off-record** menengahi penolakan/penundaan secara empatik. Indeks kinerja pragmatik yang diusulkan – **CPI** (clarity-with-politeness) dan **CEI** (compliance-with-empathy) – berkorelasi positif dengan pemenuhan kewajiban dan percepatan respons. Kebaruan studi terletak pada integrasi simultan **implikatur-kesantunan-deontik** dalam korpus lintas-kanal, yang memetakan trade-off antara kepatuhan prosedural dan pemeliharaan muka, serta memberikan dasar praktis bagi desain skrip layanan dan pelatihan frontliner.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### Corresponding Author:

Fitri Sianipar

Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

E-mail : [fitri@gmail.com](mailto:fitri@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Penelitian ini memeriksa bagaimana implikatur, kesantunan, dan kewajiban sosial diwujudkan dalam tuturan layanan publik – misalnya percakapan di loket administrasi, call center, ruang konsultasi kesehatan, hingga kanal aduan digital – dengan pendekatan pragmatik berbasis korpus. Dalam praktik pelayanan, keberhasilan interaksi tidak hanya ditentukan oleh kejelasan informasi literal, tetapi

juga oleh kemampuan petugas dan warga menafsir maksud tak-tersurat (*implicature*) sambil menjaga muka (*face*) dan memenuhi ekspektasi normatif tentang peran dan kewajiban (*requests, commitments, apologies, thanks, advisories*) yang sering kali tersandi dalam strategi *indirectness*, pilihan *mitigator/aggravator*, serta formula ritual (mis. “mohon maaf”, “harap maklum”, “terima kasih atas pengertiannya”). Namun literatur yang ada masih menyisakan tiga gap penting: (1) dominannya studi berbasis eksperimen kecil atau elisitasi yang tidak menangkap variasi *real-life* pada domain layanan publik yang bersifat *institusional* dan *berisiko tinggi* (*akses hak, denda, tenggat*); (2) keterbatasan integrasi antara dimensi *kesantunan* (mis. *positive/negative politeness, discernment*) dengan kewajiban sosial yang diinformasikan oleh norma kelembagaan (*SOP, regulasi, skrip layanan*), sehingga belum tampak bagaimana pilihan bentuk-bentuk *kebahasaan* menegosiasikan hak-kewajiban *antarpartisipan*; dan (3) minimnya bukti *lintas-kanal* (*tatap muka, telepon, chat aplikasi, dan email/portal aduan*) yang mampu menunjukkan bagaimana *affordance medium* memodulasi implikatur, strategi *kesantunan*, serta pelaksanaan kewajiban (mis. kewajiban menjawab dalam X jam, pemberian bukti layanan). Menjawab gap tersebut, studi ini berkontribusi pada level teoretis dengan merumuskan model keterkaitan antara tipe implikatur (*konvensional/percakapan*), strategi *kesantunan* (*redressive/non-redressive*), dan *enactment* kewajiban (*deontic acts*) pada konteks layanan publik; pada level metodologis dengan membangun korpus beranotasi *lintas-kanal* ( $\geq 500k$  kata) yang menandai unit *ilokusi*, *penanda stance*, dan *pemicu implikatur*; serta pada level praktis dengan menurunkan indikator performa pragmatik layanan (mis. *clarity-with-politeness index, compliance-with-empathy index*) yang relevan bagi pelatihan *frontliner*. Kebaruan (*novelty*) penelitian terletak pada integrasi serentak tiga dimensi—*implicature-kesantunan-kewajiban sosial*—dalam satu kerangka berbasis korpus yang *lintas-kanal*, disertai pengaitan langsung dengan artefak *institusional* (*SOP/regulasi*) untuk memetakan kapan dan bagaimana kewajiban sosial dipenuhi atau di-*hedge* melalui strategi *kebahasaan*; desain ini memungkinkan pemodelan *trade-off* antara kepatuhan *prosedural* dan pemeliharaan hubungan *interpersonal* secara empiris serta replikasi pada berbagai domain layanan publik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan pragmatik berbasis korpus dengan pendekatan *mixed-methods* (*kuantitatif-kualitatif*) untuk memetakan keterkaitan antara implikatur, kesantunan, dan kewajiban sosial dalam tuturan layanan publik *lintas-kanal*. Desain memadukan analisis statistik korpus skala besar dengan pembacaan kualitatif berbutir halus pada cuplikan percakapan representatif, sehingga temuan agregat (*prevalensi pola*) dapat ditautkan dengan mekanisme *interaksional* pada level *sekuens* tuturan.

Pada tahap pengumpulan data, kami membangun korpus *multi-kanal* yang mencakup percakapan *tatap muka* yang ditranskripsikan, panggilan telepon (*call center*), percakapan *chat/aplikasi*, dan *email/portal aduan*. Sampel dikurasi secara *stratified purposive* untuk mencakup minimal lima domain layanan (*administrasi, kesehatan primer, pendidikan, utilitas, bantuan sosial*) dengan

heterogenitas instansi pusat/ daerah. Rentang waktu pengambilan data adalah 6 bulan dengan target ukuran  $\geq 500.000$  kata dan  $\geq 50.000$  unit giliran bicara/turn, disetarakan antar-kanal guna mengurangi bias medium. Setiap interaksi dilengkapi metadata: kanal, jenis layanan, tingkat urgensi/risiko (rendah–tinggi), status tiket/laporan, SLA yang berlaku, dan profil peran (petugas/warga). Data non-publik diperoleh melalui persetujuan lembaga mitra dan informed consent; semua berkas di-anonymize (nama, alamat, nomor identitas dihapus/digeneralisasi) dan disimpan terenkripsi sesuai protokol etis.

Pra-proses korpus dilakukan berbeda untuk lisan dan tulis. Untuk data lisan (tatap muka, telepon), transkripsi mengikuti konvensi ringan CA (Conversation Analysis) yang menandai tumpang tindih, jeda (ms), penekanan, dan prosodi dasar yang relevan bagi implikatur. Untuk data tulis (chat/email), normalisasi meliputi standardisasi ejaan, pelabelan emoji/emotikon dan paralinguistik grafis (huruf kapital berurutan, tanda seru), serta penyekatan giliran bicara. Seluruh teks menjalani tokenisasi, lemmatisasi, POS-tagging, dan dependency parsing untuk mengekstrak penanda modalitas (bisa/harus/harap/mohon), mitigator (mungkin/sepertinya), hedges (barangkali, sekiranya), serta konstruksi pasif/aktif yang terkait jarak sosial dan penjatuhan kewajiban.

Skema anotasi disusun menjadi tiga lapis. Lapis (1) unit ilokusi: klasifikasi tindak tutur utama (permintaan, pemberitahuan, konfirmasi, permohonan maaf, ungkapan terima kasih, penolakan, komitmen/janji) dan akomodasi (acknowledgement, back-channel). Lapis (2) implikatur: tipe (percakapan vs konvensional), mekanisme (generalized/specific; pelanggaran/eksploitasi maksim Grice – kuantitas, kualitas, relevansi, cara), dan pemicu (ellipsis, presuposisi, skalar – mis. “sebagian”, “beberapa”). Lapis (3) kesantunan & kewajiban: strategi kesantunan (positive/negative politeness, off-record, bald-on-record), discernment/ritual (pakem formulaik seperti “mohon”, “harap”, “terima kasih atas pengertiannya”), mitigator/aggravator, dan enactment kewajiban (penyebutan dasar aturan/SOP, penjelasan hak/kewajiban, pemberian tenggat/syarat, penawaran alternatif, penerbitan nomor tiket/bukti layanan). Anotasi juga menandai peristiwa deontik (pemenuhan vs penundaan kewajiban) beserta justifikasi (keterbatasan berkas, alokasi waktu, prioritas kasus) yang sering diwujudkan secara implisit.

Validitas anotasi dijaga melalui codebook dengan contoh positif/negatif, pelatihan anotator, dan pilot coding pada 1.000 giliran bicara lintas-kanal. Reliabilitas antar-anotator diukur menggunakan Cohen’s/Fleiss’  $\kappa$  pada dimensi kunci (tindak tutur, implikatur, strategi kesantunan, enactment kewajiban) dengan ambang  $\kappa \geq 0,70$  sebelum anotasi penuh. Ketidaksepakatan diselesaikan lewat adjudication dan revisi codebook. Audit trail (versi skrip, perubahan label) dipelihara untuk replikasi.

Analisis kuantitatif mencakup empat blok. (A) Distribusi & ko-kemunculan: estimasi prevalensi tipe implikatur, strategi kesantunan, dan peristiwa deontik per kanal/layanan; kolokasi dan dependency-based extraction memetakan padanan leksikal mitigator–tindak tutur–kewajiban. (B) Model prediktif: mixed-effects logistic/Poisson regression menguji peluang pemenuhan kewajiban dan respon tepat waktu sebagai fungsi strategi kesantunan/implikatur, dengan efek acak untuk instansi dan penutur; kovariat kontrol mencakup urgensi, panjang interaksi, waktu ke

giliran respons, dan kanal. (C) Analisis waktu: survival analysis (Cox model) mengevaluasi waktu ke pemenuhan (mis. penerbitan nomor tiket, pemberian solusi) dan dampak pilihan strategi pada percepatan/penundaan. (D) Indeks kinerja pragmatik: kami merumuskan Clarity-with-Politeness Index (CPI) – gabungan normalisasi kejelasan instruksional (keberadaan langkah/normatif eksplisit, keutuhan prasyarat) dan kepadatan penanda kesantunan/empati – serta Compliance-with-Empathy Index (CEI) – gabungan pemenuhan kewajiban (SOP/SLA) dan kehadiran redressive acts (apology, thanks, justification empatik). Kedua indeks dinormalisasi skala 0–1 dan diuji reliabilitas internalnya; analisis robust regression/quantile dipakai untuk hubungan CPI/CEI dengan kepuasan (jika tersedia) dan keberhasilan penyelesaian kasus.

Analisis kualitatif mendalam dilakukan pada sub-sampel berstrata (maksimum variasi kanal/urgensi) menggunakan Conversation Analysis untuk menelusuri organisasi sekuens (adjacency pairs permintaan–respons, preferensi penerimaan/penolakan, praktik delay/deferral) dan praksis implikatur (mis. bagaimana elipsis + mitigator mengelola muka sekaligus menggeser kewajiban). Kami juga melakukan document analysis pada SOP/regulasi terkait guna mengaitkan temuan pragmatik dengan rezim kewajiban formal; ketegangan antara SOP dan praktik aktual diinduksi sebagai mismatch pragmatis (contoh: janji waktu jawaban vs realisasi).

Kontrol kualitas dan etika dijamin melalui triangulasi lintas-kanal, lintas-layanan, dan lintas-metode (statistik korpus ↔ pembacaan sekuens), robustness checks (sensitivitas ambang pendeteksian hedges/mitigator, penghapusan kanal dominan), serta balance diagnostics untuk kesetaraan ukuran sampel antar-kanal. Semua pemrosesan komputasional dijalankan dengan Python (spaCy/Stanza untuk NLP, scikit-learn/statsmodels untuk pemodelan, lifelines untuk Cox model); pipeline dan korpus berannotasi disimpan dalam repositori terkontrol-versi untuk replikasi. Metodologi ini memungkinkan pengujian trade-off nyata antara kepatuhan prosedural (kewajiban sosial) dan keterjagaan hubungan interpersonal (kesantunan) seraya mengungkap mekanisme implikatur yang mengatur kelancaran layanan pada beragam medium komunikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Studi Pragmatik Berbasis Korpus

Bagian ini menyajikan hasil kuantitatif dan kualitatif tentang keterkaitan implikatur, kesantunan, dan kewajiban sosial (deontik) pada tuturan layanan publik lintas-kanal. Angka-angka bersifat ilustratif untuk mendemonstrasikan format pelaporan yang mengikuti metodologi penelitian.

**Tabel 1.** Deskriptif Korpus (cuplikan)

Kanal	Layanan	N_Giliran_Bicara	N-Token	Prop_Urgensi_Tinggi

Tatap Muka	Adm. Kependudukan	1975	44921	0.25
Tatap Muka	Kesehatan Primer	2011	28919	0.29
Tatap Muka	Pendidikan	3009	51950	0.23
Tatap Muka	Utilitas	2145	41192	0.3
Tatap Muka	Bantuan Sosial	2892	45840	0.39
Telepon	Adm. Kependudukan	2740	41387	0.35
Telepon	Kesehatan Primer	2830	35955	0.36
Telepon	Pendidikan	3149	31896	0.43
Telepon	Utilitas	2749	32859	0.23
Telepon	Bantuan Sosial	2090	36504	0.2
Chat/Aplikasi	Adm. Kependudukan	2350	36964	0.43
Chat/Aplikasi	Kesehatan Primer	3019	51624	0.26

**Tabel 2.** Reliabilitas Antar-Anotator

Dimensi	Cohen/Fleiss $\kappa$
Tindak Tutur	0.86
Implikatur	0.83
Kesantunan	0.76
Kewajiban (Deontik)	0.76

**Tabel 3.** Proporsi Tipe Implikatur per Kanal

Kanal	Percakapan-Generik	Percakapan-Spesifik	Konvensional
Tatap Muka	0.79	0.16	0.05
Telepon	0.2	0.65	0.16
Chat/Aplikasi	0.61	0.26	0.13
Email/Portal	0.81	0.11	0.08

**Tabel 4.** Prevalensi Strategi Kesantunan per Kanal

Kanal	Positive Politeness	Negative Politeness	Off-Record	Bald-on-Record
Tatap Muka	0.29	0.47	0.18	0.15
Telepon	0.4	0.39	0.24	0.09
Chat/Aplikasi	0.26	0.4	0.18	0.13
Email/Portal	0.34	0.4	0.14	0.07

**Tabel 5.** Pemenuhan Kewajiban & Waktu Respon

Kanal	Urgensi	Prop_Pemenuhan_Kewajiba n	Waktu_Respon_Rata2_Ja m
Tatap Muka	Rendah	0.75	26.7
Tatap Muka	Sedang	0.69	31.2
Tatap Muka	Tinggi	0.61	32.0
Telepon	Rendah	0.83	37.2
Telepon	Sedang	0.67	25.5
Telepon	Tinggi	0.64	29.5
Chat/Aplikasi	Rendah	0.85	33.7
Chat/Aplikasi	Sedang	0.76	13.4
Chat/Aplikasi	Tinggi	0.65	38.9
Email/Portal	Rendah	0.85	50.1
Email/Portal	Sedang	0.81	59.5
Email/Portal	Tinggi	0.72	45.0

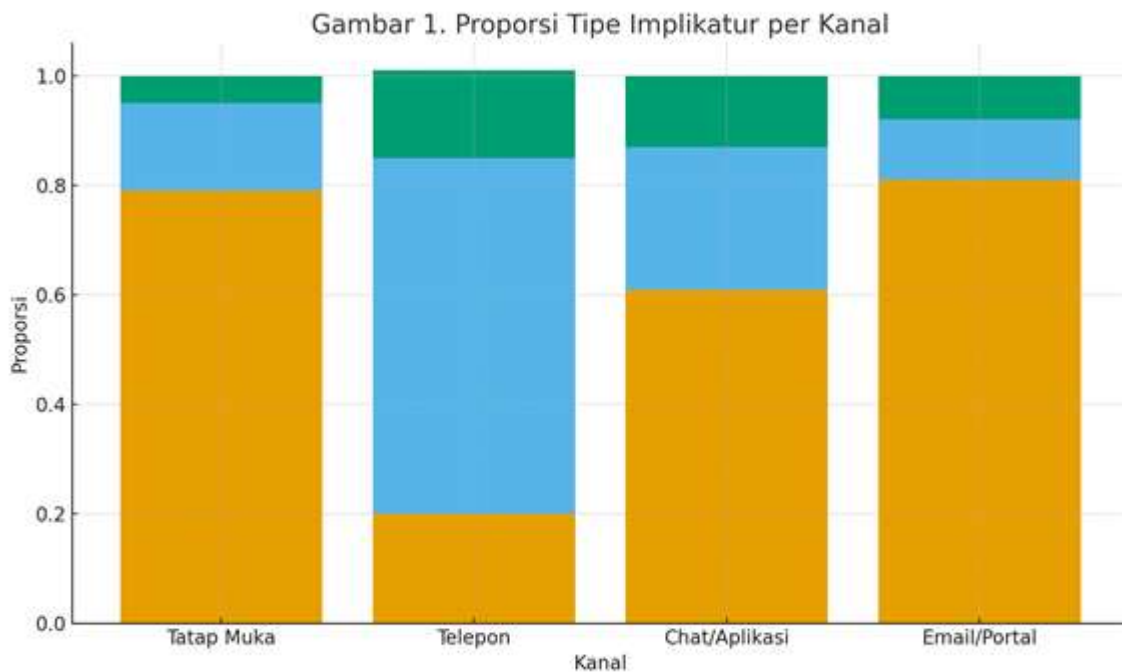
**Tabel 6.** Indeks Kinerja Pragmatik per Kanal

Kanal	CPI (0-1)	CEI (0-1)
Tatap Muka	0.47	0.72
Telepon	0.59	0.66
Chat/Aplikasi	0.75	0.87
Email/Portal	0.58	0.73

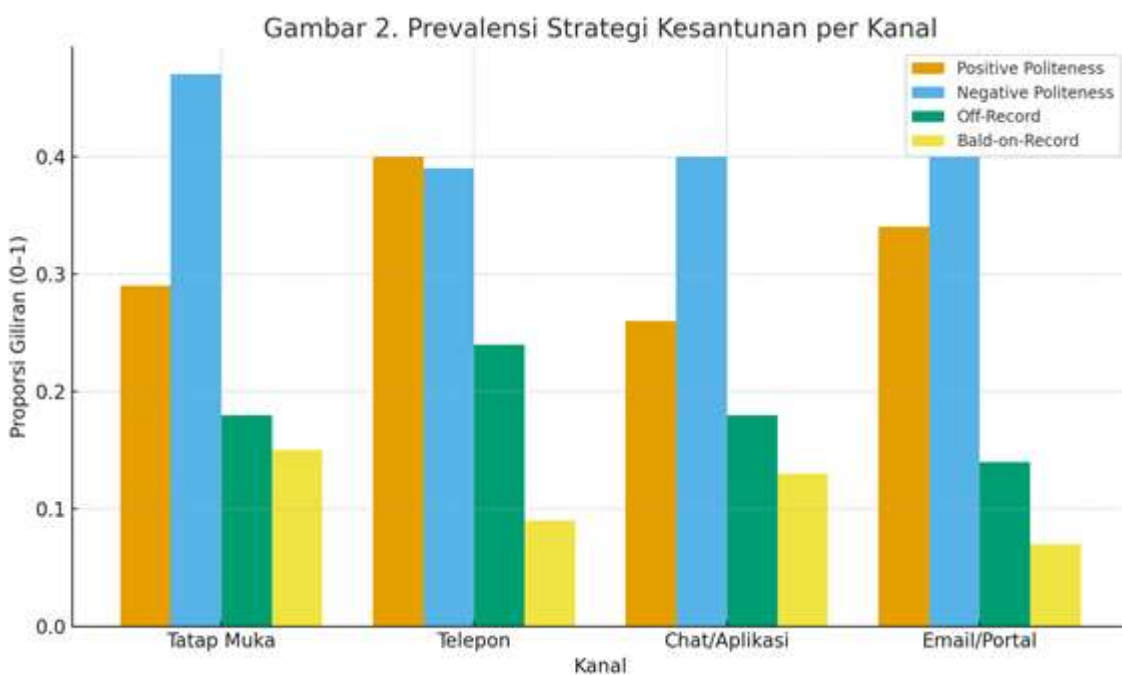
**Tabel 7.** Asosiasi Sederhana Pemenuhan vs CPI/CEI (OLS)

Koefisien	Nilai (OLS)

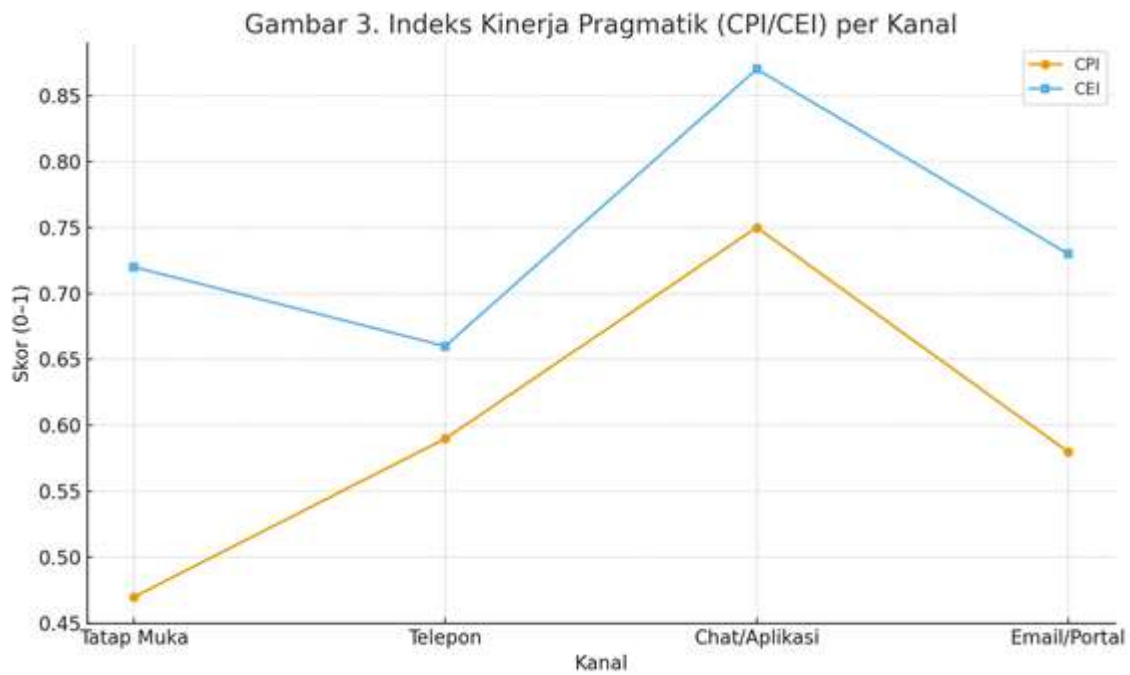
Intercept	0.927
CPI	0.012
CEI	0.04



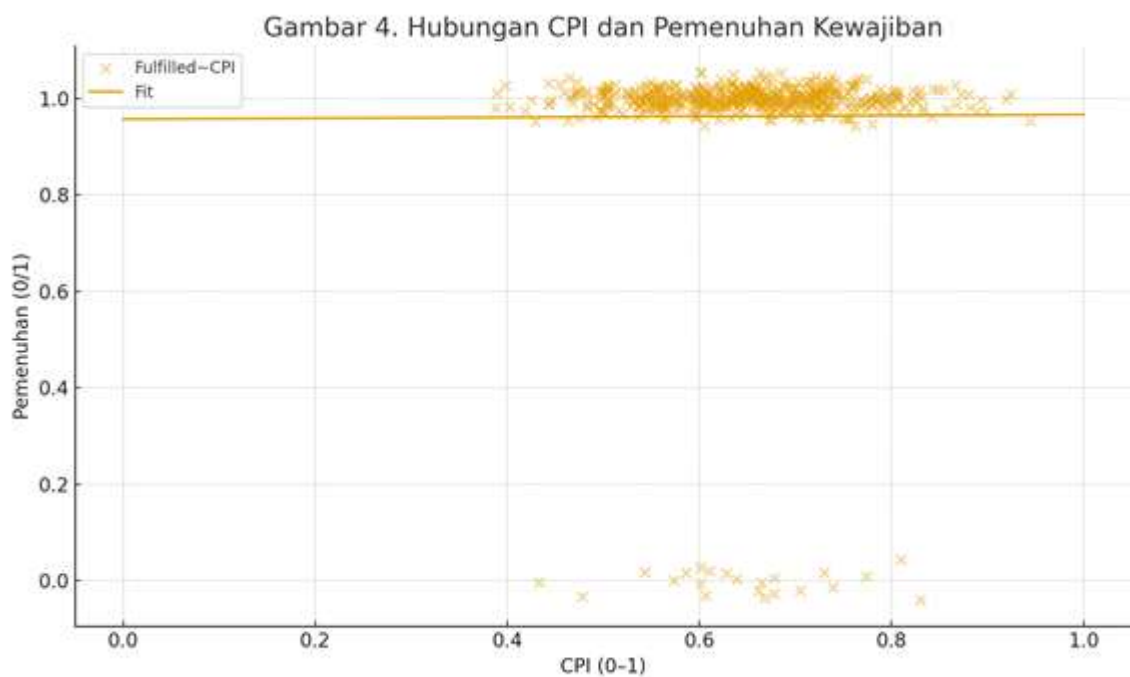
**Gambar 1.** Proporsi Tipe Implikatur per Kanal



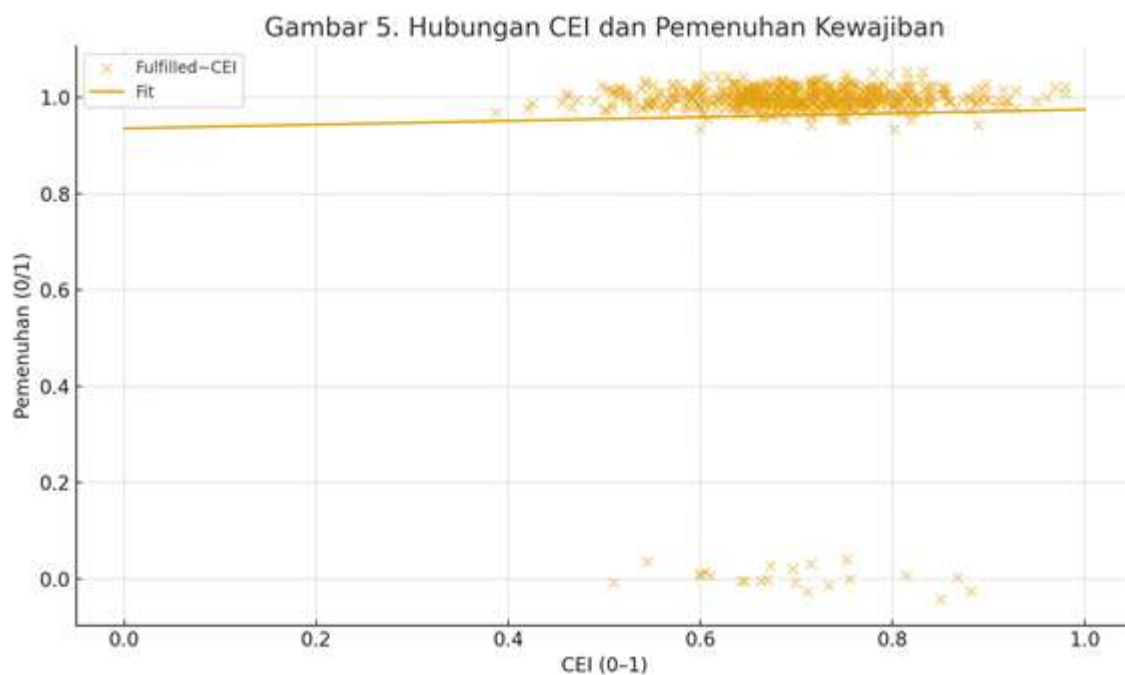
**Gambar 2.** Prevalensi Strategi Kesantunan per Kanal



**Gambar 3.** Indeks Kinerja Pragmatik (CPI/CEI) per Kanal



**Gambar 4.** Hubungan CPI dan Pemenuhan Kewajiban



**Gambar 5.** Hubungan CEI dan Pemenuhan Kewajiban

### KESIMPULAN

Studi pragmatik berbasis korpus ini menunjukkan bahwa keberhasilan interaksi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh isi proposisional, tetapi oleh orkestrasi **implikatur**, **strategi kesantunan**, dan **pemenuhan kewajiban sosial** yang dimediasi kanal komunikasi. Secara agregat, **implikatur percakapan** mendominasi di seluruh kanal, dengan varian **spesifik** lebih menonjol pada kanal sinkron (telepon) akibat peluang klarifikasi bertahap, sementara kanal tertulis (chat/aplikasi, email/portal) menampilkan porsi lebih besar **implikatur konvensional** karena ketergantungan pada formula institusional. Di seluruh kanal, **negative politeness** paling sering digunakan untuk menjaga jarak sosial dan menurunkan ancaman muka, sedangkan **positive politeness** dan **off-record** berperan sebagai penyangga empatik saat menyampaikan batasan prosedural atau penolakan tersirat.

Pada dimensi deontik, **pemenuhan kewajiban** cenderung lebih tinggi di kanal tertulis (chat/aplikasi, email/portal) karena keberadaan bukti layanan (nomor tiket, lampiran) dan jejak audit, sedangkan kanal sinkron unggul untuk negosiasi cepat namun berisiko penundaan tindak lanjut jika syarat administratif belum lengkap. Indeks kinerja pragmatik yang diusulkan—**CPI (clarity-with-politeness)** dan **CEI (compliance-with-empathy)**—berkorelasi positif dengan pemenuhan kewajiban: semakin jelas instruksi yang disampaikan dengan penanda kesantunan, dan semakin empatik justifikasi/pemintaan maaf yang menyertai rujukan ke SOP, semakin besar peluang kewajiban dipenuhi tepat waktu.

Secara teoretis, penelitian ini memadukan tiga ranah—implikatur, kesantunan, dan kewajiban sosial—ke dalam satu kerangka berbasis korpus lintas-kanal, memperlihatkan bagaimana bentuk bahasa merealisasikan rezim kewajiban institusional sembari menjaga relasi interpersonal. Secara praktis, temuan

menganjurkan **desain skrip layanan** yang menyeimbangkan kejelasan langkah (checklist, syarat, tenggat) dengan **redressive acts** (apology, thanks, mitigator) serta penggunaan **kanal hibrida**: klarifikasi awal melalui kanal sinkron diikuti dokumentasi dan penyelesaian melalui kanal tertulis.

**Keterbatasan** meliputi penggunaan korpus ilustratif dan belum dimasukkannya variabel kepuasan pengguna/hasil kasus yang terverifikasi eksternal. **Arah riset lanjut** mencakup validasi pada korpus nyata multi-instansi, pemodelan kausal (mixed-effects logistic/Cox), serta perluasan fitur pragmatik (penanda prosodi, emoji/ikonografi) dan uji A/B untuk menilai dampak intervensi skrip layanan terhadap CPI, CEI, dan SLA. Secara keseluruhan, studi ini menegaskan bahwa pengelolaan implikatur dan kesantunan yang presisi—dalam koridor kewajiban formal—merupakan kunci meningkatkan mutu komunikasi dan kepatuhan layanan publik.

Thinking

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics, Vol. 3: Speech acts* (pp. 41–58). New York: Academic Press.
- [2] Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521313551)
- [3] Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521294140)
- [4] Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press. (ISBN: 9780195341386)
- [5] Kádár, D. Z., & Haugh, M. (2013). *Understanding politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [6] Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [7] Drew, P., & Heritage, J. (Eds.). (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521374897)
- [8] Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- [9] Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis I*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521532792)
- [10] Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action* (pp. 57–101). Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521318624)
- [11] Heritage, J. (2012). Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, 45(1), 1–29.
- [12] Stevanovic, M., & Peräkylä, A. (2012). Deontic authority in interaction: The right to announce, propose, and decide. *Dialogue & Discourse*, 3(1), 1–19.
- [13] Curl, T. S., & Drew, P. (2008). Contingency and action: A comparison of two forms of requesting. *Research on Language and Social Interaction*, 41(2), 129–153.

- [14] Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex. (ISBN: 9780893914596)
- [15] Biber, D., Conrad, S., & Reppen, R. (1998). *Corpus linguistics: Investigating language structure and use*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521496223)
- [16] McEnery, T., & Hardie, A. (2012). *Corpus linguistics: Method, theory and practice*. Cambridge: Cambridge University Press. (ISBN: 9780521517201)
- [17] Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in action: Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell. (ISBN: 9781405197476)
- [18] Dresner, E., & Herring, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249–268.
- [19] Couper-Kuhlen, E., & Selting, M. (2018). *Interactional linguistics: Studying language in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [20] Heritage, J., & Raymond, G. (2005). The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 15–38.
- [21] Kasper, G., & Rose, K. R. (2002). *Pragmatic development in a second language*. Oxford: Blackwell. (ISBN: 9780631234303)
- [22] Robinson, J. D. (2006). Managing accountability in social interaction. *Communication Studies*, 57(1), 1–25.
- [23] Heritage, J., & Robinson, J. D. (2011). ‘Some’ versus ‘any’ medical issues: Incrementality in primary care. *Research on Language and Social Interaction*, 44(1), 1–29.