

Optimalisasi Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Pelayanan Publik di Lumbung Uti Asmoro, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo, Gorontalo

Meilina Widya Dali^{a*}, Muhammad Raditya Pratama^b, Deistia Amelia Samson^c, Mohammad Devano Sumarkondi^d, Tiara Tri Wardani Dukalang^e, Rido Ade Prayoga^f, Siti Fadilla Ibrahim^g, Oirunisa Abdullah^h, Ainun Usmanⁱ, Nur Fadhila Hasan^j, Aulia^k, Sarah Amalia Hamadi^l, Nuraisya Sahrain^m, Myca Mitha Ramadhaniⁿ

a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n Jurusan SI Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia
email: meilinawdali@ung.ac.id *

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 20 November 2025

Revised : 16 Desember 2025

Accepted : 24 Desember 2025

Keywords:

Optimalization, Indonesian Language, Public Services, Lumbung Uti Asmoro, Limboto

Kata Kunci:

Optimalisasi, Bahasa Indonesia, Pelayanan publik. Lumbung Uti Asmoro, Limboto.

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This study aims to identify the importance of optimizing the use of Indonesian in public services at the Lumbung Uti Asmoro tourist destination, Limboto District, Gorontalo Regency, Gorontalo. Indonesian as the national language has a strategic role in creating effective, professional, and ethical communication in public services, particularly in the tourism sector. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through direct observation, semi-structured interviews, and documentation. Research informants consisted of the owner, employees, and visitors of Lumbung Uti Asmoro. The data obtained were analyzed by grouping information based on themes relevant to the use of Indonesian in public services. The results of the study indicate that the use of communicative Indonesian, although not yet fully standardized, is able to create effective interactions between service providers and visitors. Clear, polite, and easy-to-understand language increases visitor satisfaction, streamlines the service process, and builds a positive image of the tourist destination. Thus, optimizing the use of Indonesian in public services at Lumbung Uti Asmoro contributes significantly to the quality of service and visitors' tourism experience.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pentingnya optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik di destinasi wisata Lumbung Uti Asmoro, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo, Gorontalo. Bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional memiliki peran strategis dalam menciptakan komunikasi yang efektif, profesional, dan beretika dalam pelayanan publik, khususnya di sektor pariwisata.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pemilik, karyawan, dan pengunjung Lumbung Uti Asmoro. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema yang relevan dengan penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia yang komunikatif, meskipun belum sepenuhnya baku, mampu menciptakan interaksi yang efektif antara penyedia layanan dan pengunjung. Bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung, memperlancar proses pelayanan, serta membangun citra positif destinasi wisata. Dengan demikian, optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik di Lumbung Uti Asmoro berkontribusi penting terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman wisata pengunjung.

LATAR BELAKANG

Bahasa Indonesia adalah bahasa nasional ataupun resmi sebagai lambang identitas Indonesia dalam berkomunikasi dan berbahasa, dan juga Bahasa Indonesia adalah alat komunikasi resmi dalam kehidupan berbangsa dan negara. Dan juga Bahasa Indonesia yang tepat juga menunjukkan profesionalisme, kredibilitas, serta penghormatan terhadap hak konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar menjadi sarana penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien.

Dari sudut pandang kebahasaan, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan komunikatif dalam pelayanan publik di sektor pariwisata seperti Lumbung uti asmoro, memiliki dampak langsung terhadap aspek ekonomi, karena mampu meningkatkan kepuasan pengunjung, mempermudah transaksi dan promosi yang pada akhirnya bisa jadi berkontribusi pada peningkatan daya saing.

Lumbung uti Asmoro ataupun yang sering disebut LU'AS sendiri Adalah salah satu tempat yang berfokus pada bidang kuliner dan resor yang terletak di Hepuhulawa, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Lumbung uti Asmoro merupakan tiga kata yang memiliki arti, Lumbung yang berarti "tempat penyimpanan hasil pertanian terutama padi", Uti berasal dari kata "Eyang Putri" dan Asmoro merupakan nama dari orang tua dari sang pemilik. Sebagai informasi tambahan LU'AS berdiri pada tahun 2024.

Di Lumbung uti Asmoro, penggunaan bahasa Indonesia menjadikannya berkomunikasi memperkuat antara penyedia layanan dan pelanggan. Dan dapat mempermudah komunikasi dalam hal ini pengunjung, staff, dan owner.

Oleh karena itu, karya ini disusun guna untuk menggambarkan "Pentingnya optimalisasi penggunaan bahasa Indonesia dalam pelayanan publik di Lumbung uti Asmoro" serta memberikan solusi strategis dalam penerapannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2017), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kenyataan yang ada berdasarkan data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang valid. Sementara itu, Creswell (2014) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam mengenai makna di balik fenomena sosial yang diamati. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengalaman, serta kondisi nyata terkait penggunaan Bahasa Indonesia pada pelayanan publik yang terjadi di Lumbung uti Asmoro.

Menurut Sugiyono (2020:105), terdapat empat teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi (gabungan ketiganya). Dalam penelitian ini, kami menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama berupa observasi langsung objek wisata, wawancara mendalam kepada informan, serta dokumentasi yang relevan. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur untuk menggali informasi secara fleksibel namun tetap sesuai fokus penelitian (Creswell, 2016). Informan yang diwawancarai meliputi pemilik Lumbung uti Asmoro, karyawan, serta pengunjung dari objek wisata ini. Wawancara direkam dengan izin informan dan ditranskripsi untuk analisis lebih lanjut.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan mengklasifikasikan informasi sesuai dengan permasalahan yang dibahas, untuk memperoleh kesimpulan terkait peran bahasa Indonesia dalam pelayanan publik di Lumbung Uti Asmoro.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan hasil wawancara dari pengelola wisata Lumbung Uti Asmoro yang meliputi pemilik, karyawan dan pengunjung. Data hasil wawancara ini dirangkum dengan mengelompokkan informasi dari tema yang sesuai dengan optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik di Lokasi penelitian. Hasil analisis data dari wawancara kemudian disusun ke dalam beberapa subtopik berikut:

Penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik

Bahasa Indonesia menjadi indikator yang penting dalam pelayanan di Destinasi wisata Lumbung Uti Asmoro. Penyampaian informasi menggunakan Bahasa Indonesia yang jelas, sopan, dan mudah dipahami dapat membangun hubungan positif antara pengelola dan pengunjung destinasi. Bagi pengunjung pelayanan yang mudah dipahami menunjukkan bahwa itu menjadi integritas dari sebuah Destinasi.

Efektivitas Komunikasi dalam interaksi pada pelayanan di Destinasi Wisata

Bahasa Indonesia memang diimplementasikan di LU'AS namun Bahasa Indonesia yang digunakan bukan Bahasa yang baku melainkan Bahasa Indonesia keseharian mereka. Meskipun menggunakan bahasa keseharian, para staff LU'AS dinilai sangat baik karena mereka bersikap ramah, responsif, dan

mampu memberikan penjelasan yang detail serta mudah dipahami. Para pengunjung merasa terbantu karena setiap informasi disampaikan dengan bahasa Indonesia yang sopan dan jelas meskipun tidak dengan baku menyampaikan, komunikasi mereka tetap berjalan lancar tanpa kendala. Sikap profesional dan cara berbahasa yang efektif dari para staf membuat pengunjung merasa nyaman dan semakin puas selama berada di LU'AS.

Presepsi pengunjung terhadap kualitas Bahasa Indonesia dalam pelayanan

Bahasa Indonesia adalah Bahasa kesatuan kita dalam hal apapun itu, salah satunya dalam berkomunikasi, apalagi menjadi sarana dalam pelayanan publik, begitupun di Lumbung uti Asmoro. Para pengunjung menyampaikan pengalaman mereka saat dilayani oleh para staf dengan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan komunikatif. Penggunaan bahasa Indonesia secara efektif dan efisien

Pengaruh Bahasa Indonesia terhadap citra dan pengalaman wisata

Bahasa Indonesia adalah Bahasa yang *influencial* ataupun mempengaruhi jika disampaikan dengan baik dan baku. Begitupun di lingkup pelayanan, bahasa yang benar disampaikan menjadikan pengalaman para pengunjung merasakan citra baik

Dari suatu tempat, Begitupun di LU'AS. Penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan mereka tentu dapat mempengaruhi dan mengoptimalkan pelayanan di tempat usaha. Dan juga penggunaan bahasa indonesia yang baik dan benar merupakan faktor penting dalam membangun citra usaha pariwisata, karena menunjukkan profesionalisme, kredibilitas, kualitas pelayanan, dan dapat mempermudah interaksi yang terjadi di dalam kegiatan usaha pada LU'AS

PENUTUP / KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Indonesia memiliki peran strategis dalam menunjang kualitas pelayanan publik di destinasi wisata Lumbung Uti Asmoro. Bahasa Indonesia yang disampaikan secara jelas, sopan, dan komunikatif terbukti mampu menciptakan interaksi yang efektif antara pengelola, karyawan, dan pengunjung. Meskipun bahasa yang digunakan dalam praktik pelayanan cenderung bersifat nonbaku atau bahasa keseharian, hal tersebut tetap mendukung kelancaran komunikasi dan memberikan rasa nyaman bagi pengunjung, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan pengalaman wisata.

Optimalisasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam pelayanan publik juga berkontribusi terhadap pembentukan citra positif dan profesional destinasi wisata. Bahasa yang mudah dipahami mempermudah penyampaian informasi, meningkatkan kepercayaan pengunjung, serta memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan konsumen. Dengan demikian, Bahasa Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen pendukung peningkatan daya saing usaha pariwisata di Lumbung Uti Asmoro.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan Bahasa Indonesia yang optimal, antara lain belum konsistennya penggunaan bahasa Indonesia yang sesuai kaidah

kebahasaan, serta masih minimnya kesadaran dan pelatihan kebahasaan bagi staf pelayanan. Tantangan tersebut berpotensi memengaruhi kualitas komunikasi apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa pembiasaan, peningkatan kompetensi berbahasa, dan penanaman kesadaran akan pentingnya penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam pelayanan publik guna mendukung kualitas layanan dan keberlanjutan destinasi wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.