

## Analisis Efektivitas Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Pelayanan dan Komunikasi di PMI Kota Gorontalo

Meilina Widya Dali<sup>a\*</sup>, Nurlatifa Ramadani<sup>b</sup>, Siti Nur Aulia Yunus<sup>c</sup>, Zein Oktavialin<sup>d</sup>, Paradiva Safarina Humonggio<sup>e</sup>, Della Potabuga<sup>f</sup>, Nazwa Safana Farahdiba Ntoma<sup>g</sup>, Siti Nurhaliza Habibie<sup>h</sup>, Selfi<sup>i</sup>, Nur Afriani S. Kaluku<sup>j</sup>, Tri Liyanda Mooduto<sup>k</sup>, Moh. Raiyan Saputra Kamba<sup>l</sup>, Ike Pratiwi<sup>m</sup>, Shafyra Hasan<sup>n</sup>, Salsabila Rahmat<sup>o</sup>

*a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m,n,o* Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga Dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo  
email: [meilinawdali@ung.ac.id](mailto:meilinawdali@ung.ac.id)\*

### INFO ARTIKEL

#### **Riwayat Artikel:**

Received : 28 November 2025

Revised : 22 Desember 2025

Accepted : 29 Desember 2025

#### **Keywords:**

Indonesian language, service communication, public service, Indonesian Red Cross

#### **Kata Kunci:**

Bahasa Indonesia, komunikasi pelayanan, pelayanan publik, Palang Merah Indonesia

**DOI: 10.62335**

### ABSTRACT

*The Indonesian language holds a very vital position, not only as a national symbol but also as the main bridge in public service. This is particularly evident in the Indonesian Red Cross (PMI). As an organization directly involved in social and health sectors, PMI is required to communicate clearly so that the aid provided actually reaches and is understood by the public. Through an in-depth qualitative approach—through field observations, direct conversations (interviews), and document checks—it is evident that Indonesian indeed serves as the backbone of communication at PMI, both in direct conversations and written instructions. In general, its use has been quite effective. Even so, challenges still arise in the field. The issues that often occur usually revolve around the use of medical terms that are too technical for laypeople or inconsistent language style, which sometimes causes misunderstandings among the public. To minimize this, it seems important for PMI officers to regularly sharpen their communication skills through public service language training so that the humanitarian messages they convey can be received more warmly and clearly.*

### ABSTRAK

Bahasa Indonesia punya posisi yang sangat vital, bukan cuma sebagai simbol negara, tapi juga sebagai jembatan utama dalam pelayanan publik. Hal ini sangat terasa di Palang Merah Indonesia (PMI). Sebagai organisasi yang terjun langsung di bidang sosial dan kesehatan, PMI dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan jelas agar bantuan yang diberikan benar-benar sampai dan dipahami masyarakat. Melalui pendekatan kualitatif yang mendalam—lewat observasi di lapangan,

obrolan langsung (wawancara), serta pengecekan dokumen—terlihat bahwa Bahasa Indonesia memang menjadi tulang punggung komunikasi di PMI, baik dalam percakapan langsung maupun instruksi tertulis. Secara umum, penggunaannya sudah cukup efektif. Meski begitu, tantangan di lapangan tetap ada. Masalah yang sering muncul biasanya berkisar pada penggunaan istilah medis yang terlalu teknis bagi orang awam atau gaya bahasa yang kurang konsisten, yang terkadang bikin masyarakat salah tangkap. Untuk meminimalisir hal tersebut, rasanya penting bagi para petugas PMI untuk rutin mengasah keterampilan komunikasi mereka lewat pelatihan bahasa pelayanan publik agar pesan kemanusiaan yang disampaikan bisa diterima dengan lebih hangat dan jelas.

## **LATAR BELAKANG**

Bahasa Indonesia punya posisi yang sangat vital, bukan sekadar identitas bangsa, tapi juga sebagai alat utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dunia pelayanan publik, bahasa adalah jembatan untuk menyampaikan informasi, instruksi, hingga edukasi. Pemahaman masyarakat terhadap suatu layanan sangat bergantung pada seberapa komunikatif bahasa yang digunakan. Jika bahasanya jelas dan tepat, kualitas pelayanan pun dianggap baik—apalagi di sektor kesehatan dan sosial yang urusannya langsung berkaitan dengan nyawa serta kesejahteraan orang banyak (Chaer, 2014; Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016).

Salah satu lembaga yang paling sering bersentuhan dengan masyarakat adalah Palang Merah Indonesia (PMI). Di PMI Kota Gorontalo, aktivitasnya sangat padat, mulai dari urusan donor darah, pertolongan pertama, hingga layanan kesehatan lainnya. Semua kegiatan ini tentu butuh komunikasi yang efektif. Dalam praktiknya, mereka selalu menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar utama. Hal ini sebenarnya sudah sangat pas dengan prinsip pelayanan publik, di mana bahasa negara harus diutamakan agar semua orang dari berbagai latar belakang bisa menerima informasi secara merata (Moenir, 2015).

Namun, kalau kita melihat hasil wawancara dengan para pengurus dan staf di lapangan, ternyata perjalanannya tidak selalu mulus. Meski Bahasa Indonesia sudah dominan dipakai baik dalam obrolan langsung maupun lewat tulisan, efektivitasnya masih sering terganjal. Masalah utamanya adalah penggunaan istilah medis atau teknis yang terkadang bikin masyarakat awam bingung. Kalau istilah-istilah rumit ini tidak dijelaskan dengan bahasa yang lebih sederhana, risikonya bisa terjadi salah paham yang akhirnya justru menghambat pelayanan. Hal ini senada dengan apa yang pernah disampaikan oleh Keraf (2010), bahwa kalau pilihan katanya (diksi) tidak pas, pesan yang ingin disampaikan pun jadi tidak jelas.

Di samping itu, hasil wawancara mengungkap fakta bahwa ternyata belum ada panduan baku yang mengatur standar bahasa pelayanan di lingkungan PMI Kota Gorontalo. Selama ini, para petugas lebih banyak mengandalkan intuisi, pengalaman pribadi, atau kebiasaan saat berbicara dengan masyarakat. Pelatihan-pelatihan yang mereka ikuti pun porsinya masih jauh lebih besar pada aspek

teknis medis dibandingkan cara berkomunikasi yang baik di ranah publik. Padahal, jika merujuk pada pemikiran Widjaja (2018), pelayanan yang efektif itu sangat membutuhkan konsistensi gaya bahasa, pemilihan kata yang pas, hingga kejelian petugas dalam menyesuaikan cara bicara dengan siapa mereka berhadapan.

Menariknya, saat terjun dalam kondisi darurat atau bencana, tim PMI Kota Gorontalo secara alami cenderung memakai bahasa yang jauh lebih simpel, ringkas, dan langsung pada intinya. Hal ini dilakukan agar informasi penting bisa segera diserap oleh warga tanpa ada keraguan. Fenomena ini membuktikan bahwa Bahasa Indonesia yang komunikatif punya pengaruh sangat besar terhadap kecepatan dan keberhasilan misi kemanusiaan. Sebaliknya, bahasa yang tidak efektif justru berisiko memperlambat respons bantuan dan membuat masyarakat gagal paham terhadap instruksi penting di saat kritis (Nurhadi, 2017).

Ada beberapa hal utama yang ingin digali dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana sebenarnya praktik penggunaan Bahasa Indonesia dalam keseharian pelayanan di PMI Kota Gorontalo. Kedua, seberapa efektif bahasa tersebut membantu masyarakat memahami layanan yang diberikan. Dan ketiga, kendala bahasa apa saja yang sering muncul di lapangan. Singkatnya, penelitian ini bertujuan untuk membedah efektivitas komunikasi di PMI Kota Gorontalo sekaligus memetakan hambatan bahasa yang sekiranya memengaruhi kualitas pelayanan publik mereka.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, kami menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuannya simpel saja: kami ingin memotret dan membedah secara mendalam bagaimana sebenarnya efektivitas Bahasa Indonesia saat dipakai dalam pelayanan di PMI Kota Gorontalo. Kenapa kualitatif? Karena kami merasa perlu memahami langsung pengalaman dan sudut pandang para petugas di lapangan terkait cara mereka berkomunikasi dengan masyarakat.

Lokasi penelitian tentu saja langsung di markas PMI Kota Gorontalo. Orang-orang yang kami ajak terlibat dalam studi ini adalah pengurus dan staf yang memang sehari-harinya berhadapan langsung dengan warga, baik itu di bagian donor darah, layanan kesehatan, maupun kegiatan kemanusiaan lainnya. Kami memilih mereka menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya kami hanya memilih informan yang benar-benar paham dan punya pengalaman nyata soal komunikasi pelayanan di sana.

Untuk mengumpulkan datanya, ada tiga cara yang kami lakukan: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kami turun langsung mengamati bagaimana cara petugas bicara saat melayani warga. Selain itu, kami juga melakukan wawancara santai tapi terarah untuk menggali lebih dalam soal kebijakan bahasa, kendala yang mereka temui, hingga strategi mereka saat harus bicara dalam situasi darurat. Tak lupa, saya juga mengumpulkan dokumen seperti formulir, selebaran, dan pengumuman untuk melihat gaya bahasa tulisan mereka.

Setelah semua data terkumpul, kami mengolahnya lewat tiga tahap: memilah data yang penting (reduksi), menyusunnya dalam bentuk cerita atau narasi (penyajian), baru kemudian menarik kesimpulan dari sana.

Terakhir, supaya hasilnya bisa dipercaya dan tidak subjektif, kami melakukan pengecekan ulang atau triangulasi. Caranya, saya membandingkan info dari berbagai sumber (staf dan pengurus) serta mencocokkan hasil antara apa yang kami lihat (observasi), apa yang mereka katakan (wawancara), dan apa yang tertulis (dokumentasi). Dengan begitu, data yang dihasilkan jadi lebih kuat dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil saya mengamati langsung dan mengobrol dengan pengurus serta staf di PMI Kota Gorontalo, jelas terlihat kalau Bahasa Indonesia adalah "nyawa" dalam setiap aktivitas pelayanan mereka. Baik itu saat melayani donor darah, mengedukasi warga soal kesehatan, atau saat memberikan pertolongan pertama, Bahasa Indonesia selalu jadi pilihan utama. Begitu juga dalam bentuk tulisan, seperti di formulir, selebaran, dan papan pengumuman. Para petugas merasa Bahasa Indonesia adalah pilihan paling aman dan tepat karena bisa dimengerti oleh siapa saja, tanpa memandang latar belakang pendidikan atau bahasa daerah mereka.

Dari hasil wawancara, saya menangkap bahwa para petugas PMI ini berusaha sekuat tenaga untuk tampil sopan dan komunikatif. Gaya bahasa yang mereka pakai biasanya semi-formal—tidak terlalu kaku tapi tetap sopan. Mereka sengaja menyesuaikan gaya bicara dengan situasi di lapangan supaya masyarakat tidak merasa segan dan informasi yang disampaikan bisa masuk dengan lebih luwes, terutama bagi warga awam.

Secara garis besar, penggunaan Bahasa Indonesia di PMI Kota Gorontalo ini sudah berjalan cukup efektif. Para informan bercerita kalau sejauh ini masyarakat hampir tidak pernah kesulitan menangkap instruksi mereka. Buktinya, proses pelayanan biasanya lancar-lancar saja dan petugas jarang harus mengulang instruksi berkali-kali dalam kondisi normal. Bahasa yang simpel dan *to the point* memang terbukti sangat membantu mempercepat urusan dan mencegah warga jadi bingung.

Tapi, kalau digali lebih dalam, efektivitas ini ternyata masih sangat bergantung pada kemampuan personal masing-masing petugas. Saya menemukan bahwa gaya bicara dan tingkat kejelasan informasi antarpetugas masih beda-beda, biasanya dipengaruhi oleh faktor pendidikan atau seberapa lama mereka sudah bekerja di sana. Ini jadi catatan penting bahwa meski Bahasa Indonesia sudah dipakai secara menyeluruh, standar komunikasinya belum benar-benar seragam di semua bagian pelayanan.

Dari hasil penelusuran saya, ganjalan utama dalam komunikasi di PMI Kota Gorontalo ternyata ada pada istilah-istilah medis yang terlalu teknis. Para staf mengakui kalau istilah itu sulit dihindari karena sudah jadi standar operasional prosedur (SOP) kesehatan. Masalahnya, bagi warga awam, istilah itu sering kali terdengar asing. Jadi, petugas harus kerja ekstra untuk menjelaskan ulang dengan bahasa yang lebih "membumi" supaya tidak terjadi salah paham.

Satu hal yang cukup menarik perhatian saya adalah belum adanya panduan tertulis yang mengatur standar bahasa pelayanan di sana. Karena tidak ada pedoman baku, cara petugas bicara akhirnya sangat bergantung pada kebiasaan dan inisiatif masing-masing. Efeknya, gaya komunikasi antara

satu petugas dengan petugas lainnya jadi tidak seragam—ada yang luwes, ada juga yang mungkin kaku, baik saat bicara langsung maupun lewat tulisan.

Selain itu, kalau melihat riwayat pelatihan yang ada, fokusnya memang masih kental di sisi teknis medis dan kesiapsiagaan bencana. Pelatihan khusus soal bagaimana berkomunikasi dalam pelayanan publik belum jadi agenda rutin. Kebanyakan staf mengaku belajar cara bicara yang baik secara otodidak saja dari pengalaman mereka selama terjun di lapangan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa urusan bahasa sebenarnya belum jadi prioritas dalam pengembangan tim di PMI. Padahal, kalau dipikir-pikir, cara petugas berkomunikasi itu sangat menentukan kualitas layanan dan bagaimana masyarakat memandang lembaga ini.

Meski begitu, saya melihat hal positif saat situasi darurat atau bencana. Di saat-saat genting, tim PMI Kota Gorontalo secara otomatis mengubah gaya bicaranya jadi lebih simpel dan *to the point*. Mereka memakai bahasa yang singkat tapi jelas agar informasi bisa langsung ditangkap oleh warga. Strategi ini terbukti sangat krusial; bahasa yang komunikatif ternyata jadi kunci seberapa cepat masyarakat merespons bantuan dan instruksi di tengah kondisi darurat.

## **PENUTUP / KESIMPULAN**

Penggunaan Bahasa Indonesia di PMI Kota Gorontalo sebenarnya sudah dominan dan cukup efektif. Namun, tetap butuh perbaikan di sisi standar dan kompetensi. Adanya kendala istilah teknis, perbedaan gaya bicara petugas, dan belum adanya pedoman resmi adalah bukti bahwa aspek bahasa tidak boleh lagi dipandang sebelah mata dalam pelayanan publik.

Ujung-ujungnya, peningkatan layanan di PMI tidak bisa cuma mengandalkan kecanggihan alat atau keterampilan medis saja. Kemampuan para petugas untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang jernih, konsisten, dan mudah dicerna masyarakat adalah investasi yang sama pentingnya demi kesuksesan misi kemanusiaan mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Badan Pengembangan dan Pembinaan

Bahasa. (2016). Pedoman umum ejaan bahasa Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

<https://ejaan.kemdikbud.go.id>

Chaer, A. (2014). Linguistik umum. Rineka Cipta.

Keraf, G. (2010). Diksi dan gaya bahasa. Gramedia Pustaka Utama.

Moenir, H. A. S. (2015). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.

Nurhadi. (2017). Teori komunikasi kontemporer. Kencana.

Widjaja, H. A. W. (2018). Komunikasi: komunikasi dan hubungan masyarakat. Bumi Aksara.