

Peningkatan Pelayanan Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat Melalui Bahasa Komunikasi Berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits

Anhar Fazri¹, Al-Zuhri², Muhammad Faisal³, Reni Juliani⁴, Putri Maulina⁵, Haris Fadillah⁶, Zuwidah Dewi⁷, Desi Maulida⁸, Fadhil Ilhamsyah⁹

^{1,2,4,5,6,7,8}Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Teuku Umar

Email: anhar.fazri@utu.ac.id

Email: alzuhri@utu.ac.id

Email: renijuliani@utu.ac.id

Email: putrimaulina@utu.ac.id

Email: harisfd45@gmail.com

Email: zuwidahdewi@gmail.com

Email: desimaulida@utu.ac.id

⁹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar

Email: fadhil.ilhamsyah@utu.ac.id

³Jurusan Ilmu Alquran dan Hadis, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh

Email: muhammadfaisal@staindirundeng.ac.id

Submitted: 13-02-2022

Revised: 04-04-2022

Accepted: 30-12-2022

Abstract

Language is an important element in communicating both individually and in social groups that exist in society, especially in public services such as the Dayah Education Office of West Aceh Regency, as a public service body requires the use of good and correct language, especially in Aceh where the majority of the people adhere to Islam and of course can refer to the Koran and Hadith. The method used in this community service is in the form of counseling and socialization by using a discussion system for anything that has not been understood. In this service activity, many errors were found in public services, especially in the use of communication language used by employees and staff at the Dayah Education Office of West Aceh Regency, with this counseling, as well as learning to improve better services, especially in the use of communication languages based on the Qur'an and Hadith. The use of appropriate and good language will also affect the image of a public institution, because the people who are served will feel comfortable and appreciated.

Keywords: *Improvement, Language, Communication, Quran and Hadith*

Abstrak

Bahasa merupakan unsur penting dalam berkomunikasi baik itu secara individu maupun berkelompok sosial yang ada di dalam masyarakat terutama dalam pelayanan publik seperti pada Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat, yang merupakan badan pelayanan publik memerlukan penggunaan bahasa yang baik dan benar, khususnya di Aceh yang mayoritas masyarakatnya menganut agama Islam dan tentunya bisa merujuk pada alquran dan hadis. Metode pelaksanaan yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini yaitu berbentuk penyuluhan dan sosialisasi dengan penggunaan sistem diskusi pada setiap yang belum dimengerti. Dalam kegiatan pengabdian ini, ditemukan banyak kesalahan dalam pelayanan publik terutama pada penggunaan bahasa komunikasi yang digunakan oleh pegawai dan staf pada Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat, dengan adanya penyuluhan ini, sekaligus menjadi pembelajaran untuk peningkatan pelayanan yang lebih baik, terutama dalam penggunaan bahasa komunikasi yang berdasarkan Alquran dan hadis. Penggunaan bahasa yang tepat dan baik, akan turut mempengaruhi citra dari sebuah lembaga publik, karena masyarakat sebagai yang dilayani akan merasa nyaman dan dihargai.

Kata Kunci: Peningkatan, Bahasa, Komunikasi, Alquran dan Hadis

1. PENDAHULUAN

Bahasa merupakan salah satu cara dalam membuka interaksi antar sesama individu maupun dengan bentuk interaksi lainnya. Lair (1953) beranggapan bahwa bahasa memegang peranan kunci dalam pembentukan kebudayaan umat manusia, ada pun pikiran, dalam pandangan pakar ini, hanyalah unsur penunjang, walaupun peribahasa Prancis menyatakan *La parole a ete donne a l'homme pour deguiser sa pansee* yang berarti 'Bahasa-bahasa dibuat untuk menyembunyikan pikiran-pikiran kita' (Pangabeian, 1981:vii). Oleh karena itu, 'tiada kemanusiaan tanpa bahasa, tiada peradaban tanpa bahasa tulis'. Manusia berpikir tidak melulu dengan otaknya, ujar Lair. Karena itu pula, "mereka yang tahu takkan selalu mengatakan: mereka yang mengatakan tidak selalu tahu" (Stebbing dalam Penggabean, 1981:121).

Berdasarkan dari pengertian tersebut, kita bisa melihat bahwa Bahasa merupakan sebuah alat yang akan menjadi perantara manusia dengan manusia lainnya untuk menafsirkan pesan yang akan disampaikan. Namun, dalam beberapa kondisi Bahasa akan menjadi penghalang sebuah interaksi apabila terjadi beberapa indikasi atau kesalahan dalam

pemahaman terhadap pesan yang akan disampaikan.

Dengan begitu, media memiliki peranan penting dalam memberikan pemahaman terhadap penafsiran pesan yang akan disampaikan. Bahasa yang dikeluarkan oleh seseorang akan menimbulkan berbagai *feedback*, tergantung dari pemahaman yang akan diterima oleh penerima pesan.

Bahasa akan menjadi alat yang sangat penting dalam berkomunikasi, khususnya dalam hal pelayanan publik yang akan selalu berhubungan dengan masyarakat banyak, seperti proses komunikasi yang terjadi di dalam Dinas Pendidikan Dayah Aceh (DPDA) Kabupaten Aceh Barat.

Secara umum, tujuan pemerintah dan para ulama mendirikan DPDA adalah untuk pembinaan dayah secara maksimal, dari aspek administrasi, kualitas, manajemen maupun dana. Jika demikian, seharusnya dengan adanya DPDA, maka Dayah-dayah di Aceh akan semakin kuat di bidang dana, administrasi, manajemen maupun secara kualitas, (Qanun Aceh Nomor 5 tahun 2007 Pasal 164, Ayat 1 dan 2).

Salah satu buah dari UUPA lainnya adalah lahirnya badan pembinaan pendidikan daya Aceh (BPPD) atau yang dikenal dengan badan dayah, yang saat ini sudah

berubah menjadi Dinas Pendidikan Dayah Aceh (DPDA). BPPD berdiri pada tahun 2008 berdasarkan UUPA No 11 tahun 2006, Qanun No 5 tahun 2007 tentang susunan organisasi dan tatakerja dinas, lembaga teknis daerah dan lembaga daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darusalam serta Qanun No 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan pendidikan dayah di Aceh.

Dengan memperhatikan tujuan dari terbentuknya Dinas Pendidikan Dayah, tentunya bisa dilihat sejauh mana fungsi Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi yang akan mempengaruhi tingkat pelayanan dari pihak Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat Kepada Masyarakat. Dengan Bahasa yang baik akan memunculkan pemahaman yang baik.

Pendahuluan harus berisi (secara berurutan) latar belakang umum, kajian literatur terdahulu (*state of the art*) sebagai dasar pernyataan kebaruan ilmiah dari artikel, pernyataan kebaruan ilmiah, dan permasalahan pengabdian Masyarakat atau hipotesis. Di bagian akhir pendahuluan harus dituliskan tujuan kajian artikel tersebut. Di dalam format artikel ilmiah tidak diperkenankan adanya tinjauan pustaka sebagaimana di laporan pengabdian Masyarakat, tetapi diwujudkan dalam bentuk

kajian literatur terdahulu (*state of the art*) untuk menunjukkan kebaruan ilmiah artikel tersebut.

2. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan oleh Tenaga Pengajar Universitas Teuku Umar berkolaborasi dengan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, yang juga melibatkan mahasiswa dalam kegiatan yang dilakukan di Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat.

Adapun metode pengabdian kepada masyarakat yang digunakan adalah metode ceramah pemberian materi dan diskusi yang digunakan untuk mengetahui persoalan-persoalan yang terjadi selama ini dan solusi yang akan dilakukan.

Bentuk kegiatan yang bersifat penyuluhan atau sosialisasi dengan metode ceramah diskusi dilakukan guna dilakukan sebagai salah satu cara dalam pemberdayaan pegawai dan staff melalui proses belajar bersama.

Bentuk kegiatan lainnya yaitu pendampingan, dilakukan konsultasi yang lebih intens, yaitu pegawai dan staff diberi kesempatan untuk bertanya, diskusi, dan bimbingan teknis terkait bagaimana caranya menggunakan Bahasa yang baik dan benar dalam penyampaian pesan pada saat melakukan

pelayanan bagi yang berkaitan dengan Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat.

Pendampingan merupakan cara yang terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan masyarakat pada penguasaan bidang tertentu (Istihapsari & Hendroanto, 2020). Agar lebih efektif, pesan-pesan komunikasi melibatkan unsur kognitif (memberikan pengetahuan), afektif (membangkitkan perasaan) dan behavioral (menggugah aspek perilaku) (Sapanti, 2019), agar berdampak secara psikologis (Putra, 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh unsur dari Universitas Teuku Umar yang berkolaborasi dengan unsur dari STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yaitu mengenai Peningkatan Pelayanan Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat Melalui Bahasa Komunikasi Berdasarkan Alquran dan Hadis

Pada dasarnya, komunikasi memiliki peranan penting dalam berkomunikasi dan bersosialisasi dengan individu maupun dengan kelompok lainnya. Dalam berkomunikasi tentu akan banyak yang harus diperhatikan terutama dalam penggunaan Bahasa yang akan digunakan. Karena Bahasa merupakan salah satu unsur pokok

dalam penyampaian yang akan disampaikan.

يَتَّبِعُهَا صَدَقَةٌ مِنْ خَيْرٍ وَمَغْفِرَةٌ مَعْرُوفٌ قَوْلٌ
حَلِيمٌ غَنِيٌّ وَاللَّهُ ٓأَدَى

Artinya:

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti. Allah Mahakaya, Maha Penyantun.”

Bahasa adalah suatu sistem lambang berupa bunyi, bersifat arbitrer, digunakan oleh suatu masyarakat tutur untuk bekerjasama, berkomunikasi, dan mengidentifikasi diri yang dijelaskan oleh Chaer (2004:1) memberikan makna bahwa Bahasa memunculkan beberapa pola pada tahapan pelaksanaannya. Keraf (1991:1) mengatakan bahwa bahasa mencakup dua bidang, yaitu bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap berupa arus bunyi, yang mempunyai makna. Menerangkan bahwa bahasa sebagai alat komunikasi antara anggota masyarakat terdiri atas dua bagian utama yaitu bentuk (arus ujaran) dan makna (isi).

Dengan penerapan makna Bahasa yang bagus tentu akan ada pemahaman yang baik pula dari penerima makna yang disampaikan oleh si penyampai pesan. Begitu pula dalam pelayanan publik yang setiap hari terjadi sehingga perlunya

bahaya yang mengantarkan pesan tersebut harus dengan baik dan akan menimbulkan pemahaman yang baik.

Menurut Soeparno (2002:5) fungsi umum bahasa adalah sebagai alat komunikasi sosial. Di dalam masyarakat ada komunikasi atau saling hubungan antar anggota. Untuk keperluan itu dipergunakan suatu wahana yang dinamakan bahasa. Dengan demikian, setiap masyarakat dipastikan memiliki dan menggunakan alat komunikasi sosial tersebut. Tidak ada masyarakat tanpa bahasa dan tidak ada pula bahasa tanpa masyarakat.

Dalam perjalanannya Dinas Pendidikan Dayah di Provinsi Aceh Lahir Pada 31 Desember 2017. Hal ini termaktub dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh, menyebutkan untuk menyelenggarakan urusan wajib lainnya yang menjadi kewenangan pemerintah Aceh yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah Kota di bidang pelaksanaan syariat Islam, pelayanan Pertanahan, pendidikan, Adat serta peran ulama dalam menetapkan kebijakan kota maka dibentuk Dinas Pendidikan Dayah, menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang pembinaan pendidikan Agama Islam.

Dasar Pembentukannya sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2016, dengan mengadopsi karakteristik daerah dan ke Istiwewaan

Aceh. Lebih lanjut Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan Dinas Pendidikan Dayah diatur dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 61 Tahun 2016.

Tindak lanjut dari qanun no 13 tahun 2016, pihak legislatif menyusun qanun nomor 9 tahun 2018 tentang penyelenggaraan pendidikan dayah. Dalam qanun tersebut dijelaskan bahwa Dinas Pendidikan Aceh provinsi dan kabupaten/kota memiliki Sembilan bidang yang menjadi kewewenangannya, (Tim Penyusun, Qanun Aceh Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Dayah Nomor 9 tahun 2018).

Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat yang bertujuan pada pendampingan dan pembinaan dayah yang ada di Kabupaten Aceh Barat. Oleh karena itu, lembaga yang berfungsi pada pelayanan publik ini tentunya memerlukan pelayanan dan penggunaan bahasa komunikasi yang baik.

Pada kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh unsur akademisi Universitas Teungku Umar dan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh bertujuan mengulang kaji tentang penggunaan bahasa komunikasi yang berdasarkan Alquran dan Hadis dan tentunya ini akan menjadi bagian yang paling penting dalam pelayanan terutama dalam

kehidupan masyarakat di Provinsi Aceh, khususnya di Kabupaten Aceh Barat.

Kegiatan pengabdian yang lebih bertujuan pada pendampingan dan pembinaan ini, ditemukan berbagai persoalan yang timbul dari hasil diskusi dengan pegawai dan staff yang ada di Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat, yang tentunya akan menimbulkan efek negatif dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penggunaan bahasa dalam berkomunikasi akan menjadi tolak bagi seseorang pada saat berlangsungnya interaksi sosial, hal ini didasari pada prinsipnya, percakapan tersebut menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi dalam interaksi sosial. Oleh sebab itu, bahasa tidak lepas dari pengaruh sosial budaya. Hal ini sesuai dengan pandangan fungsional terhadap bahasa sebagai sistem tanda tidak terlepas dari faktor eksternal, yaitu ciri sosial, ciri demografi, dan sebagainya dan fungsi bahasa tidak saja untuk komunikasi, tetapi juga menunjukkan identitas sosial bahkan budaya pemakainya (Brown dan Yule, 1996:1-4). Berdasarkan pandangan tersebut, penggunaan bahasa merupakan fenomena sosial dan budaya yang tidak terlepas dari tradisi berbahasa penuturnya. Hal itu dibenarkan oleh Brown (2007:6)

karena dalam berbahasa tiap pelaku tutur senantiasa dilatari oleh faktor sosial dan nilai budaya dan tradisi di sekitarnya. Kebiasaan dapat bervariasi pada satu tempat dengan tempat lain, antara satu bangsa dengan bangsa lain.

Bahasa komunikasi tidak akan terlepas dari kebudayaan yang ada disekitarnya. Sehingga, ini akan turut mempengaruhi cara berkomunikasi seseorang dengan orang yang lainnya. Dalam hal ini, berbagai pertanyaan yang timbul dalam diskusi pada kegiatan pengabdian tersebut, diberikan solusi yang akan membuat pegawai dan staff bisa beradaptasi dengan lingkungan dan budaya serta bahasa yang mempunyai karakteristik yang berbeda.

Dalam kehidupan sosial bermasyarakat, bahasa akan merefleksikan kebudayaan dari masyarakat pemakainya. Hal ini, disebabkan oleh bahasa yang merupakan berasal dari sebuah system nilai, kebiasaan dan keyakinan yang kompleks yang akhirnya membentuk sebuah kebudayaan dalam sebuah masyarakat dan akan menjadi sebuah bagian dari individu pada saat dimanapun dia berada.

قَالَ عَنْهُمْ اللَّهُمَّ رَضِي مُوسَى أَبِي عَنْ
أَفْضَلُ الْإِسْلَامِ أَيُّ اللَّهِ رَسُولَ يَا قَالُوا
وَيَدِهِ لِسَانِهِ مِنَ الْمُسْلِمُونَ سَلِمَ مَنْ قَالَ

Artinya:

"Dari Abu Musa berkata, "Wahai Rasulullah, Islam manakah yang paling utama? " Rasulullah menjawab, "Siapa yang kaum Muslimin selamat dari lisan dan tangannya." (*Shahih Bukhari*)."

Komunikasi yang terjalin dengan baik karena dilasaknakan dengan penggunaan Bahasa yang baik dan benar. Terutama dalam sebuah organisasi pelayanan public yang memerlukan penggunaan bahasa yang efektif yang akan membuat terciptanya suatu efektivitas kerja dalam lingkungan suatu organisasi. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien apabila dengan pengorbanan tertentu dapat memberikan hasil yang maksimal di bidang mutu maupun jumlah satuan hasil. Jadi hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan tergantung pada cara kerja yang efisien, berkat usaha berkomunikasi

yang efektif yang dilakukan pemimpin perusahaan terhadap para karyawan untuk mencapai hasil yang optimal.

Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten yang menjadi lembaga pelayanan publik bagi kalangan dayah dan masyarakat tentunya harus memiliki kemampuan dan penggunaan cara komunikasi yang baik.

Kegiatan penyuluhan yang diadakan oleh pihak akademisi kampus Universitas Teuku Umar dengan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, menjadi sebuah tahapan yang baik dalam mengingatkan dan saling berdiskusi untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang. Berikut disajikan dokumentasi foto pada saat kegiatan sosialisasi dilaksanakan:



Gambar 1.1 Foto bersama pegawai dan staf Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat

Dalam kegiatan ini banyak ditemukan pertanyaan tentang bagaimana penerapan Bahasa yang baik dan benar terhadap masyarakat atau yang menjadi lingkup pelayanan Dinas Pendidikan Dayah di Kabupaten Aceh Barat.

Pada kegiatan penyuluhan dan sosialisasi yang diadakan pada Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat tersebut, berdasarkan hasil diskusi dan tanya jawab, terdapat beberapa persoalan yang sangat mendasar dalam penggunaan Bahasa Komunikasi pada saat melakukan pelayanan publik, diantaranya, yaitu:

- a. Menganggap semua individu itu sama dengan yang lainnya.
- b. Kurangnya memperdalam tentang karakteristik individu
- c. Budaya membaca yang masih kurang.
- d. Hanya berpedoman pada apa yang diucapkan, bukan apa yang dihasilkan dari ucapan tersebut.

Dari beberapa hal tersebut, memberikan kita gambaran bahwa diperlukan beberapa kegiatan baik itu bersifat penyuluhan, pelatihan dan berbagai bentuk lainnya untuk memberikan kesempatan bagi para pegawai atau staff untuk mempelajari berbagai hal baru

dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam bidang penggunaan Bahasa dalam berkomunikasi yang mempunyai peranan penting.

4. PENUTUP

Dalam interaksi sosial, terutama dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan sebuah komunikasi dengan penggunaan Bahasa yang baik dan benar. Sehingga akan terjadi komunikasi yang saling terhubung dan memahami.

Pada praktik pelayanan publik yang sering dilakukan penggunaan bahasa menjadi hal penilaian yang paling penting bagi masyarakat. Indikator baik dan bagusnya sebuah lembaga lebih banyak dinilai dari pelayanan dan tutur bahasa yang digunakan oleh pihak lembaga publik kepada masyarakat dalam kondisi dan situasi apapun.

Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik melalui penggunaan bahasa komunikasi yang baik dan benar sangat diperlukan terutama bagi lembaga seperti Dinas Pendidikan Dayah Kabupaten Aceh Barat, yang tentunya juga bisa mengacu pada Al-quran dan hadis.

5. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Chaer. (2004). *Tata Bahasa Praktis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Brown, Gillian and Yule, George. (1983). *Analisis Wacana*. Terjemahan oleh I. Soetikno, 1996. Jakarta: Gramedia.
- Brown, H. Douglas. Tanpa Tahun. *Prinsip Pembelajaran dan Pengajaran Bahasa, Edisi Kelima*. Terjemahan oleh Noor Choliz dan Yusi Avianto Pareanom, 2007. Pearson Education, Inc.
- Hidayati, P. I. (2014). *Penyuluhan dan komunikasi*. Malang: Universitas Kanjuruhan Malang.
- Istihapsari, V., & Hendroanto, A. (2020). Pendampingan Implementasi Pembelajaran Matematika Berbasis Pendidikan Matematika Realistik dan High Order Thinking Skills. *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 291-296.
- Mujamil Qamar. (2006). *Pesantren dari Transformasi Metodologi Menuju Demokratisasi Institusi*. Jakarta: Erlangga.
- Panggabean (ed.), M., (1981). *Bahasa, Pengaruh, dan Peranannya*. Jakarta: Gramedia
- Putra, F. D. (2017). Psikologi Cyber Media Seni Komunikasi Propaganda Menggunakan Media Sosial dalam Kaitannya dengan Isyu SARA di Indonesia. *Channel*, 5(2), 91-108.
- Qanun Aceh Nomor 5 tahun 2007, Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Lembaga Teknis Daerah Provinsi Aceh, Pasal 164, Ayat 1 dan 2
- Sapanti, I. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Massa Pasangan Jokowi-Ahok Sebelum dan Sesudah Pilkada DKI Jakarta Tahun 2012. *Channel Jurnal Komunikasi*, 7(1), 43-48
- Tim Penyusun, Qanun Aceh Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Dayah Nomor 9 tahun 2018 , Banda Aceh, 2018