

## Analisis Ketidakpuasan Layanan BintangPusnas Edu pada Ulasan di Aplikasi Play Store: Kajian Pragmatik

Retno Pinasti\*<sup>1</sup>, Indah Sulmayanti <sup>2</sup>, Riyani <sup>3</sup>, Sari Wulan Dari <sup>4</sup>, Rizki Wirayuda<sup>5</sup>

E-mail: [peenaa46@gmail.com](mailto:peenaa46@gmail.com) <sup>1</sup>, [Indah81@unuha.ac.id](mailto:Indah81@unuha.ac.id)<sup>2</sup>, [rianiajj39@gmail.com](mailto:rianiajj39@gmail.com) <sup>3</sup>,  
[sw6924399@gmail.com](mailto:sw6924399@gmail.com) <sup>4</sup>, [rizkiwirayuda@student.unuha.ac.id](mailto:rizkiwirayuda@student.unuha.ac.id) <sup>5</sup>

Universitas Nurul Huda<sup>1,2,3,4,5</sup>

### ABSTRAK

**Kata Kunci:** Ketidakpuasan Layanan, Tindak Tutur Ekspresif, AplikasiBintangP usnas Edu

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bentuk ketidakpuasan layanan serta tindak tutur ekspresif pengguna aplikasi BintangPusnas Edu pada kolom ulasan Google Play Store. Kajian ini dilatarbelakangi oleh munculnya berbagai komentar bernada negatif yang disampaikan pengguna terhadap layanan perpustakaan digital pemerintah berbasis teknologi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan perspektif pragmatik. Data penelitian berupa ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu dengan penilaian bintang satu dan dua pada tahun 2026. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan pencatatan terhadap ulasan pengguna yang mengandung ekspresi ketidakpuasan. Data dianalisis menggunakan metode padan pragmatik dengan mengidentifikasi bentuk tindak tutur ekspresif yang muncul dalam ulasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna diwujudkan melalui empat bentuk tindak tutur ekspresif, yaitu mengeluh, mengkritik, menghina, dan menyalahkan. Tindak tutur mengeluh menjadi bentuk yang paling dominan karena pengguna banyak mengalami gangguan teknis, seperti kesulitan login, aplikasi error, dan sistem yang lambat. Temuan ini menunjukkan bahwa ruang digital menjadi sarana ekspresi emosional masyarakat terhadap kualitas layanan publik berbasis teknologi sekaligus memperlihatkan pentingnya peningkatan kualitas layanan aplikasi pendidikan digital pemerintah.

### Key word:

Service Dissatisfaction, Expressive Speech Acts, BintangPusnas Edu Application

### ABSTRACT

This study aims to describe the forms of service dissatisfaction and expressive speech acts of users of the BintangPusnas Edu application in the Google Play Store review column. This study was motivated by the emergence of various negative comments submitted by users regarding technology-based government digital library services. The study used a qualitative descriptive approach with a pragmatic perspective. The research data consisted of user reviews of the BintangPusnas Edu application with one and two star ratings in 2026. The data collection technique was carried out through documentation and recording of user reviews containing expressions of dissatisfaction. The data were analyzed using a pragmatic matching method by identifying the forms of expressive speech acts that appeared in the reviews. The results showed that user dissatisfaction was expressed through four forms of expressive speech acts, namely complaining, criticizing, insulting, and blaming. Complaining speech acts were the most dominant form because users experienced many technical problems, such as login difficulties, application errors, and slow systems. These findings indicate that digital space is a means of public emotional expression regarding the quality of technology-based public services and also demonstrate the importance of

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap transformasi berbagai layanan publik yang disediakan pemerintah, termasuk pada bidang pendidikan dan literasi. Salah satu bentuk transformasi tersebut terlihat pada perkembangan perpustakaan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses sumber informasi secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa dibatasi ruang dan waktu. Kehadiran perpustakaan digital menjadi bagian dari modernisasi layanan pendidikan yang mendukung pemerataan akses pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks ini, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia turut menghadirkan berbagai platform digital sebagai sarana literasi berbasis teknologi, seperti iPusnas dan BintangPusnas Edu. Kedua platform tersebut menyediakan layanan akses bacaan digital secara gratis melalui sistem registrasi berbasis surat elektronik sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh sumber referensi ilmiah dan literatur pendidikan.

Perkembangan perpustakaan digital di Indonesia bermula dari Ganesha Digital Library Network pada tahun 1998 yang kemudian berkembang menjadi Indonesia Digital Libraries Network (IDLN) dengan puluhan institusi anggota dari berbagai daerah (Sulistyo & Basuki, 2004; Fuad, 2025). Transformasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi perpustakaan bukan hanya menjadi inovasi teknologi, melainkan juga strategi pemerintah dalam memperluas akses literasi nasional. Kehadiran platform seperti iPusnas dan BintangPusnas Edu menjadi representasi modernitas pendidikan yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan budaya membaca masyarakat. Platform tersebut tidak hanya berfungsi sebagai repositori digital, tetapi juga sebagai media penghubung kesenjangan akses informasi antara masyarakat perkotaan dan daerah. Dengan menyediakan sumber referensi ilmiah yang mudah dijangkau, platform perpustakaan digital berkontribusi dalam membangun ekosistem pembelajaran yang lebih inklusif, demokratis, dan berbasis literasi digital (Zuhdi & Prasetyo, 2025).

Sebagai platform pendidikan yang berada di bawah naungan pemerintah, BintangPusnas Edu idealnya menjadi ruang digital yang mendukung interaksi edukatif dan komunikatif. Akan tetapi, fenomena yang ditemukan pada kolom ulasan aplikasi di Google Play Store menunjukkan kondisi yang berbeda. Banyak pengguna menyampaikan ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi, seperti kesulitan login, sistem lambat, gangguan peminjaman buku, maupun kendala teknis lainnya, dengan menggunakan bahasa yang cenderung kasar, emosional, dan tidak santun. Penggunaan diksi tersebut menjadi bentuk ekspresi kritik digital pengguna terhadap layanan publik berbasis teknologi. Fenomena ini menarik dikaji dari perspektif kebahasaan karena menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi masyarakat di ruang publik digital, khususnya dalam menyampaikan protes terhadap layanan pemerintah.

Dalam kajian pragmatik, ketidaksantunan berbahasa dipahami sebagai bentuk penggunaan bahasa yang berpotensi menyerang muka (*face*) lawan tutur atau menimbulkan efek sosial negatif dalam komunikasi (Culpeper, 1996). Fenomena ketidaksantunan tidak hanya ditemukan pada media sosial, tetapi juga pada ruang ulasan aplikasi digital yang memungkinkan pengguna menyampaikan opini secara terbuka. Kehadiran ruang digital yang bersifat bebas dan anonim sering kali memengaruhi cara masyarakat mengekspresikan emosi dan kritik secara lebih agresif dibandingkan komunikasi langsung. Oleh karena itu, kolom ulasan aplikasi BintangPusnas Edu dapat dipandang sebagai ruang representasi sentimen publik terhadap kualitas layanan pemerintah di bidang pendidikan digital.

Penelitian terdahulu mengenai aplikasi perpustakaan digital umumnya berfokus pada aspek kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Taryani & Wijayanti (2023:5), misalnya, meneliti kualitas layanan aplikasi iPusnas menggunakan metode WebQual 4.0 dan menyimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap operasional aplikasi tersebut. Neris & Hardianto (2016) menjelaskan

bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat memunculkan *voice* atau ekspresi ketidakpuasan masyarakat dalam bentuk kritik maupun keluhan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks komunikasi digital, ekspresi ketidakpuasan tersebut sering diwujudkan melalui penggunaan bahasa yang cenderung agresif atau tidak santun di ruang publik digital. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus membahas bentuk ketidaksantunan berbahasa dalam ulasan aplikasi perpustakaan digital pemerintah masih relatif terbatas bahkan belum ditemukan oleh peneliti. Kajian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada aspek teknis layanan dan analisis kepuasan pengguna, bukan pada analisis linguistik terhadap ekspresi kritik digital masyarakat. Analisis ini membawa kebaruan subjek penelitian terkait perpustakaan digital nasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bentuk ketidaksantunan berbahasa yang muncul dalam ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu di Google Play Store. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk sentimen negatif dan ketidaksantunan berbahasa yang digunakan pengguna dalam menyampaikan kritik terhadap layanan aplikasi pemerintah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik digital, khususnya terkait komunikasi masyarakat di ruang publik digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis teknologi.

## **KAJIAN TEORI**

Penelitian ini menggunakan teori Leech, yang dijelaskan dalam Murti et al. (2018:22-23), di mana tindak tutur ilokusi dibagi menjadi lima jenis yaitu, tindak tutur asertif, tindak tutur direktif, tindak tutur komisif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur deklaratif. Pertama, tindak tutur asertif, yaitu tuturan yang berkaitan dengan kebenaran suatu pernyataan sesuai keadaan yang diungkapkan penutur, seperti menyatakan, melaporkan, menyarankan, dan menuntut. Jenis ini bersifat netral jika dilihat dari aspek kesantunan. Kedua, tindak tutur direktif, yakni tuturan yang bertujuan memengaruhi lawan tutur agar melakukan suatu tindakan, misalnya meminta, memohon, menasihati, dan menganjurkan. Ketiga, tindak tutur komisif, yaitu tuturan yang menunjukkan komitmen penutur terhadap tindakan di masa mendatang, seperti menawarkan, bersumpah, dan berdoa. Keempat, tindak tutur ekspresif, yakni tuturan yang digunakan untuk mengungkapkan sikap atau keadaan psikologis penutur, misalnya mengucapkan terima kasih, memuji, menyalahkan, dan mengucapkan selamat. Kelima, tindak tutur deklaratif, yaitu tuturan yang dapat menciptakan hubungan antara isi tuturan dengan realitas tertentu, seperti memberi nama, menjatuhkan hukuman, dan menetapkan sesuatu.

Berdasarkan beberapa jenis tindak tutur tersebut, penelitian difokuskan pada teori tindak tutur ekspresif, karena ulasan pengguna aplikasi BintangPusna Edu di Play Store memperlihatkan ekspresi emosional pengguna. Tindak tutur ekspresif bertujuan untuk memperlihatkan sikap penutur terhadap mitra tutur. Menurut John Searle (1979; Saleh et al., 2024:52) tindak tutur ekspresif merupakan tindak tutur yang bertujuan agar ujaran yang disampaikan dapat dipahami sebagai bentuk penilaian atau evaluasi terhadap suatu hal yang dibicarakan. Dengan demikian, tindak tutur ekspresif dapat dipahami sebagai tuturan yang digunakan penutur untuk menyampaikan respons, sikap, atau keterlibatan emosional kepada mitra tutur dalam proses komunikasi. Menurut Rustono (2000) yang dijelaskan dalam Pratama & Utomo (2020) bahwa tindak tutur ekspresif terdiri atas beberapa bentuk, di antaranya memuji, mengeluh, mengkritik, mengucapkan terima kasih, menyalahkan, mengucapkan selamat, dan menyanjung. Sama halnya yang dijelaskan oleh Pratama & Utomo (2020:95) bahwa bentuk tindak tutur ini dapat berupa tuturan memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, marah, menyalahkan, menghina, humor, dan bentuk ekspresi lainnya.

Pragmatik merupakan cabang ilmu linguistik yang mengkaji penggunaan bahasa berdasarkan konteks pemakaian bahasa dalam suatu peristiwa komunikasi. Dalam kajian pragmatik, makna tuturan tidak hanya dipahami dari aspek kebahasaan, tetapi juga dari maksud penutur, situasi tutur, serta hubungan antara penutur dan mitra tutur. Menurut Etikasari et al. (2025), pragmatik berfokus pada makna dan maksud yang terkandung dalam tuturan sehingga dapat digunakan untuk memahami

berbagai fenomena kebahasaan yang muncul dalam interaksi sosial. Sementara itu, Ymaniyar et al. (2025) menjelaskan bahwa pragmatik tidak hanya mengungkap makna tersirat dalam tuturan, tetapi juga mempelajari bagaimana bahasa digunakan untuk memengaruhi dan membentuk interpretasi mitra tutur dalam berbagai konteks sosial. Dengan demikian, pragmatik menjadi landasan teoritis yang penting untuk menganalisis perilaku berbahasa dalam berbagai media komunikasi.

Salah satu kajian utama dalam pragmatik adalah tindak tutur. Tindak tutur dipahami sebagai tindakan yang dilakukan seseorang melalui tuturan yang diucapkannya. Tindak tutur tidak hanya memperhatikan bentuk tuturan, tetapi juga makna, tujuan, dan pengaruh yang ditimbulkan terhadap mitra tutur (Sari & Suhita, 2026). Dalam kajiannya, tindak tutur diklasifikasikan menjadi tindak lokusi, ilokusi, dan perlokusi yang masing-masing menunjukkan aspek penyampaian informasi, maksud penutur, serta dampak yang dihasilkan oleh tuturan. Sejalan dengan itu, Ymaniyar et al. (2025) menyatakan bahwa tindak tutur merupakan performansi bahasa yang digunakan penutur untuk menyampaikan gagasan, memengaruhi lawan tutur, serta membangun makna dalam proses komunikasi.

Selain tindak tutur, fenomena ketidaksantunan berbahasa juga menjadi bagian penting dalam kajian pragmatik. Ketidaksantunan berbahasa merujuk pada penggunaan bahasa yang berpotensi mengancam muka, merendahkan, atau menimbulkan ketidaknyamanan bagi mitra tutur. Etikasari et al. (2025) menjelaskan bahwa ketidaksantunan berbahasa dapat menghambat terciptanya komunikasi yang harmonis karena tuturan yang digunakan cenderung merusak harga diri atau citra sosial lawan tutur. Dalam penelitiannya ditemukan bahwa bentuk ketidaksantunan yang dominan muncul pada media sosial adalah ketidaksantunan secara langsung dan fungsi yang paling sering digunakan adalah menyindir. Temuan tersebut menunjukkan bahwa media digital menjadi ruang yang memungkinkan munculnya berbagai bentuk ekspresi bahasa yang kurang santun.

Hubungan antara tindak tutur dan ketidaksantunan berbahasa menunjukkan bahwa penggunaan bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampai informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengekspresikan sikap, penilaian, kritik, maupun ideologi tertentu. Ymaniyar et al. (2025) mengemukakan bahwa strategi tindak tutur dapat digunakan untuk menyampaikan pendapat secara langsung maupun tidak langsung sesuai tujuan komunikasi penutur. Di sisi lain, Etikasari, Lailiyah, dan Rahmayantis (2025) menunjukkan bahwa tuturan yang mengandung ketidaksantunan sering kali digunakan untuk menyindir, mengkritik, atau mengekspresikan ketidaksetujuan terhadap suatu isu. Oleh karena itu, analisis tindak tutur dan ketidaksantunan berbahasa dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi komunikasi yang digunakan masyarakat dalam berbagai ruang interaksi, baik secara langsung maupun melalui media digital

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena kebahasaan secara mendalam berdasarkan konteks penggunaannya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada data nonnumerik berupa tuturan tertulis yang mengandung makna, sikap, dan ekspresi pengguna aplikasi. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan metodologis yang bertujuan memahami perilaku manusia, pengalaman, dan fenomena sosial melalui pengumpulan serta analisis data nonnumerik dengan menitikberatkan pada konteks, makna, dan pengalaman subjektif individu (Aspers & Corte, 2019; Ho et al., 2007, sebagaimana dikutip dalam Mulyana et al., 2024). Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh studi kepustakaan yang memanfaatkan berbagai sumber ilmiah, seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan untuk memperkuat landasan teoritis mengenai pragmatik, tindak tutur ekspresif, dan kesantunan berbahasa.

Fokus penelitian diarahkan pada tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu pada platform Google Play. Penentuan fokus penelitian yang spesifik memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti sehingga dapat meningkatkan ketelitian, validitas, dan reliabilitas hasil penelitian (Callary et al., 2022; Rehman, 2023, sebagaimana dikutip dalam Mulyana et al., 2024). Data penelitian berupa tuturan tertulis yang diperoleh dari ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu tahun 2026, khususnya ulasan dengan rating 1 dan 2 yang mengandung tindak tutur ekspresif. Data tersebut mencakup berbagai bentuk

ungkapan emosional pengguna, seperti keluhan, kritik, kekecewaan, sindiran, maupun bentuk ekspresi lainnya yang muncul sebagai respons terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi. Data dikumpulkan dengan cara membaca, menyimak, dan mencatat ulasan pengguna yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah terkumpul diseleksi dan diklasifikasikan berdasarkan bentuk tindak tutur ekspresif yang ditemukan. Proses klasifikasi dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai bentuk ekspresi yang muncul dalam ulasan pengguna, seperti ungkapan kekecewaan, keluhan, kritik, maupun sindiran. Langkah tersebut dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena kebahasaan yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui proses identifikasi, klasifikasi, dan interpretasi data berdasarkan teori tindak tutur ekspresif. Data yang telah terkumpul dianalisis secara induktif dengan mengkaji bentuk dan fungsi tindak tutur yang muncul serta menafsirkan maknanya sesuai konteks penggunaan tuturan. Sebagaimana dikemukakan oleh Sihotang (2023), hasil penelitian dapat diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data yang akurat sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, hasil analisis dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penggunaan tindak tutur ekspresif pada ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu, khususnya pada ulasan dengan rating 1 dan 2 di platform Google Play.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil temuan data terkait tindak tutur ekspresif dalam ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu pada kolom ulasan Play Store. Data penelitian difokuskan pada ulasan pengguna dengan penilaian bintang 1 dan bintang 2 pada tahun 2026. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan berbagai bentuk tindak tutur ekspresif yang digunakan pengguna untuk menyampaikan respon terhadap kualitas layanan aplikasi. Bentuk tindak tutur tersebut meliputi tindak tutur mengeluh, mengkritik, menghina, dan menyalahkan. Keberagaman bentuk tuturan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Wujud Data Tindak Tutur Ekspresif dalam Ulasan Pengguna Aplikasi BintangPusnas Edu di Play Store Tahun 2026

No.	Bentuk Tindak Tutur Ekspresif	Wujud Data
1.	Tindak Tutur Mengeluh	“login aja susah salah mulu pdhl bener” (05/01/26 – Fadhila) “yang bener aja tiap masuk ke akun nya selalu error” (01/02/26 – Nurhaliza Ulfa16) “nge hang mulu... force close” (27/02/26 – Martabak Telur) “Koneksi gagal terus padahal sinyal bagus” (23/03/26 – Azzahrah Octavia) “gak bisa login min, buruk” (02/05/26 – LRefanChafidz 0285) “TOLONG DONG DI PERBAIKI LAGI LAYANANNYA.. INI ERROR TERUS GABISA LOGIN LAH, NGELAG LAH, DLL. UDAH

		<p>BEBERAPA HARI SAYA GABISA PAKE APLIKASINYA!” (22/03/26 – Anggun Nuraeni)</p> <p>“aplikasi jelek, udah daftar gak bisa masuk, padahal password nya benar” (16/04/26 – Yus Riah)</p>
2.	Tindak Tutur Mengkritik	<p>“ga jelas, halaman ga lengkap” (03/01/26 – Mozu Tan)</p> <p>“apk nggk jls kalo blm jadi jgn dulu di luncurkan” (27/01/26 – Elok Andini)</p> <p>“ngak enak bnget baca di apknya, zoom in and zoom outnya susah disesuaikan. Selevel nasional hrusnya lebih bagus dan efisien” (24/02/26 – Arif Dzakone)</p>
3.	Tindak Tutur Menghina	<p>“aplikasi buruk... ngezoom sendiri” (08/01/26 – Alone As)</p> <p>“buruk sekali tidak bisa digunakan” (04/03/26 – Ahmad Sabeq)</p> <p>“Aplikasi Sampah” (10/04/26 – Yusuf Arifin)</p> <p>“gak bisa login min, buruk” (02/05/26 – LRefanChafidz 0285)</p> <p>“aplikasi jelek, udah daftar gak bisa masuk, padahal password nya benar” (16/04/26 – Yus Riah)</p>
4.	Tindak Tutur Menyalahkan	<p>“ya kali setiap hari disuruh login” (17/02/26 – Budi Prastyo)</p> <p>“Aplikasinya sangat ngelag dan menyusahkan pengguna” (26/02/26 – Arjuna attarish)</p> <p>“ini developernya tau ga sih kalo apk ini ga berfungsi??” (23/03/26 – Anggun Wulandari)</p>

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa bentuk tindak tutur ekspresif dalam ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu di Play Store tahun 2026 menunjukkan klasifikasi yang beragam. Keberagaman tersebut menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan ruang digital sebagai sarana menyampaikan pengalaman, penilaian serta ekspresi emosional terhadap layanan aplikasi yang digunakan. Bentuk tindak tutur ekspresif yang ditemukan dalam data penelitian terdiri atas tindak tutur mengeluh, mengkritik, menghina dan menyalahkan. Keempat tindak tutur ekspresif tersebut selanjutnya akan dijelaskan lebih lanjut pada bagian berikut.

## Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ulasan pengguna pada aplikasi BintangPusnas Edu tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pengalaman penggunaan aplikasi, tetapi juga menjadi ruang ekspresi emosional dan evaluatif terhadap kualitas layanan digital. Tuturan yang muncul memperlihatkan berbagai bentuk tindak tutur ekspresif yang digunakan pengguna untuk menyampaikan keluhan, kritik, penghinaan, bahkan penyalahan terhadap sistem aplikasi maupun pengembangnya. Variasi bentuk tuturan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam ruang digital tidak berlangsung secara netral, tetapi dipengaruhi oleh pengalaman, emosi, dan ekspektasi pengguna terhadap layanan yang digunakan.

Secara pragmatik, tuturan-tuturan tersebut memperlihatkan hubungan antara gangguan teknis aplikasi dengan munculnya ekspresi bahasa yang cenderung negatif. Pengguna tidak hanya menyampaikan informasi mengenai kendala sistem, tetapi juga membangun penilaian tertentu terhadap kualitas aplikasi melalui pilihan kata yang digunakan. Tindak tutur ekspresif merupakan jenis tindak tutur yang digunakan penutur untuk menyampaikan perasaan, sikap, atau ekspresi kepada lawan tutur. Bentuk tindak tutur ini dapat berupa tuturan memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, marah, menyalahkan, menghina, humor, dan bentuk ekspresi lainnya. Berdasarkan hasil identifikasi data, ditemukan beberapa pola tindak tutur ekspresif yang dominan, yaitu tindak tutur mengeluh, mengkritik, menghina, dan menyalahkan. Keempat pola tersebut kemudian dibahas lebih lanjut pada bagian berikut untuk memahami bentuk, fungsi, dan makna pragmatik yang terkandung dalam tuturan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu.

### 3.1. Dominasi Tindak Tutur Mengeluh sebagai Representasi Ketidakpuasan Pengguna

Tindak tutur ekspresif mengeluh merupakan bentuk ungkapan sikap psikologis penutur yang bertujuan menyampaikan keluhan terhadap suatu keadaan atau peristiwa. Tuturan keluhan muncul karena penutur merasa susah, menderita, kesakitan, atau terbebani oleh sesuatu yang dianggap berat (Pratama & Utomo, 2020). Hasil analisis menunjukkan bahwa tindak tutur mengeluh menjadi bentuk tuturan yang paling dominan dalam ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu. Keluhan muncul sebagai respon terhadap berbagai hambatan teknis yang dialami pengguna ketika mengakses aplikasi, seperti kesulitan login, sistem error, aplikasi lambat, hingga kegagalan fungsi tertentu. Dominasi tindak tutur mengeluh menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan aplikasi lebih banyak diwarnai oleh rasa kecewa dan ketidaknyamanan dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Beberapa tuturan berikut memperlihatkan pola tersebut.

Data 1: *“login aja susah salah mulu pdhl bener”* (05/01/26 – Fadhila)

Tuturan tersebut menunjukkan bahwa adanya keluhan terhadap sistem login aplikasi yang tidak berjalan dengan semestinya. Penggunaan kata *“susah”* dan *“salah mulu”* menjadi tanda keluhan pengguna akibat kegagalan login yang terjadi berulang kali. Frasa *“pdhl bener”* memperlihatkan adanya kontradiktif data login dengan sistem aplikasi yang membuat tetap gagal saat login. Secara pragmatik, tutura tersebut tidak hanya memberikan sebuah informasi mengenai gangguan teknis tetapi juga bentuk ekspresif keluhan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.

Data 2: *“yang bener aja tiap masuk ke akun nya selalu error”* (01/02/26 – Nurhaliza Ulfa16)

Tuturan tersebut memperlihatkan keluhan pengguna terhadap sistem aplikasi yang mengalami eror setiap kali memasuki akun. Penggunaan frasa *“selalu eror”* menunjukkan bahwa gangguan tidak

hanya terjadi sekali dan ungkapan “*yang bener aja*” juga menunjukkan ekspresi pengguna, ketidakpuasan terhadap aplikasi.

Data 3: “nge hang mulu... force close” (27/02/26 – Martabak Telur)

Tuturan tersebut menunjukkan keluhan terhadap performa aplikasi yang sering mengalami macet dan menutup aplikasi secara otomatis. Penggunaan kata “mulu” memperlihatkan gangguan yang terjadi berulang kali. Selain menyampaikan informasi teknis mengenai sistem aplikasi, tuturan tersebut juga menunjukkan rasa frustrasi pengguna akibat terganggunya aktivitas penggunaan aplikasi.

Data 4: “*Koneksi gagal terus padahal sinyal bagus*” (23/03/26 – Azzahrah Octavia)

Tuturan tersebut memperlihatkan keluhan terhadap kegagalan koneksi aplikasi meskipun kondisi jaringan internet pengguna berada dalam keadaan baik. Frasa “*gagal terus*” menunjukkan bahwa gangguan berlangsung secara berulang, sedangkan ungkapan “*padahal sinyal bagus*” memperlihatkan adanya pertentangan antara kondisi jaringan yang stabil dengan kegagalan sistem aplikasi.

Data 5: “*gak bisa login min, buruk*” (02/05/26 – LRefanChafidz 0285)

Tuturan tersebut memperlihatkan keluhan pengguna karena login aplikasi yang tidak dapat diakses. Frasa “*gak bisa login*” menjadi bentuk penyampaian ketidaknyamanan akibat hambatan akses akun. Selain itu, penggunaan kata “*buruk*” memperlihatkan penilaian negatif pengguna terhadap kualitas aplikasi secara keseluruhan. Secara pragmatik, tuturan tersebut tidak hanya menyampaikan masalah teknis, tetapi juga menjadi bentuk ekspresi emosional akibat ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi.

Data 6: “*TOLONG DONG DI PERBAIKI LAGI LAYANANNYA.. INI ERROR TERUS GABISA LOGIN LAH, NGELAG LAH, DLL. UDAH BEBERAPA HARI SAYA GABISA PAKE APLIKASINYA!*” (22/03/26 – Anggun Nuraeni)

Tuturan tersebut memperlihatkan keluhan yang disampaikan terhadap berbagai gangguan sistem aplikasi. Penggunaan huruf kapital memperlihatkan penekanan emosi dan rasa kesal pengguna terhadap layanan aplikasi. Frasa “*error terus*”, “*gabisa login*”, dan “*ngelag*” menunjukkan adanya gangguan teknis yang terjadi secara berulang. Selain itu, ungkapan “*udah beberapa hari*” memperlihatkan bahwa masalah berlangsung dalam jangka waktu tertentu sehingga memperkuat rasa frustrasi pengguna. Secara pragmatik, tuturan tersebut menjadi bentuk protes sekaligus harapan pengguna agar pengembang segera memperbaiki kualitas layanan aplikasi.

Data 7: “*aplikasi jelek, udah daftar gak bisa masuk, padahal password nya benar*” (16/04/26 – Yus Riah)

Tuturan tersebut memperlihatkan keluhan terhadap sistem aplikasi yang gagal memproses akses pengguna meskipun proses pendaftaran telah dilakukan dengan benar. Frasa “*gak bisa masuk*” menjadi penanda adanya hambatan akses akun, sedangkan ungkapan “*padahal password nya benar*” memperlihatkan adanya kontradiksi antara data login yang benar dengan kegagalan sistem aplikasi. Penggunaan kata “*jelek*” juga menunjukkan penilaian negatif terhadap kualitas aplikasi. Secara pragmatik, tuturan tersebut menjadi bentuk ekspresi kekecewaan pengguna terhadap layanan digital yang tidak berjalan sesuai harapan.

Secara pragmatik, tindak tutur mengeluh dalam data tersebut tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi mengenai gangguan teknis, tetapi juga menjadi bentuk ekspresi emosional akibat tidak terpenuhinya ekspektasi pengguna terhadap layanan digital. Pengguna memperlihatkan harapan terhadap aplikasi yang mudah diakses, stabil, dan efisien dalam mendukung kebutuhan literasi digital. Ketika harapan tersebut tidak tercapai, muncul tindak tutur mengeluh sebagai bentuk respon terhadap pengalaman negatif yang dialami secara langsung.

### 3.2 Tindak Tutur Mengkritik sebagai Bentuk Evaluasi terhadap Kualitas Aplikasi

Tindak tutur ekspresif mengkritik merupakan tuturan yang digunakan penutur untuk menyampaikan kritik kepada orang lain ataupun terhadap suatu hal tertentu. Melalui tuturan tersebut, penutur bermaksud mengungkapkan penilaian atau tanggapan yang bersifat kritis. Pada penelitian ini, tindak tutur kritik muncul sebagai salah satu bentuk respon pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BintangPusnas Edu yang dianggap belum berjalan secara optimal. Kritik yang disampaikan pengguna tidak hanya berisi ungkapan ketidakpuasan, tetapi juga memuat penilaian evaluatif terhadap performa sistem aplikasi. Dalam konteks komunikasi digital, kritik menjadi bentuk tindak tutur yang menunjukkan adanya ekspektasi pengguna terhadap layanan publik berbasis teknologi, khususnya aplikasi pendidikan yang dikelola oleh institusi pemerintah. Beberapa tuturan berikut memperlihatkan pola tersebut.

Data 8: “*ga jelas, halaman ga lengkap*” (03/01/26 – Mozu Tan)

Tuturan tersebut menunjukkan kritik langsung terhadap tampilan dan kelengkapan fitur aplikasi. Frasa “*ga jelas*” berfungsi sebagai evaluasi negatif yang menilai sistem aplikasi tidak tersusun dengan baik, sedangkan “*halaman ga lengkap*” memperkuat kritik terhadap teknis aplikasi yang dianggap belum memenuhi kebutuhan pengguna. Secara pragmatik, tuturan tersebut menunjukkan adanya ekspektasi pengguna terhadap aplikasi yang lebih lengkap dan mudah digunakan.

Data 9: “*apk nggk jls kalo blm jadi jgn dulu di luncurkan*” (27/01/26 – Elok Andini)

Tuturan tersebut memperlihatkan kritik yang disertai saran kepada pengembang aplikasi. Penggunaan frasa “*jgn dulu di luncurkan*” menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi belum layak digunakan secara publik sebelum dilakukan penyempurnaan sistem. Selain menjadi bentuk ketidakpuasan, tuturan tersebut juga memperlihatkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi yang dianggap belum siap digunakan masyarakat.

Data 10: “ngak enak bnget baca di apknya, zoom in and zoom outnya susah disesuaikan. Selevel nasional hrusnya lebih bagus dan efisien” (24/02/26 – Arif Dzakone)

Tuturan tersebut menunjukkan kritik terhadap kenyamanan penggunaan aplikasi, khususnya pada fitur pembacaan dan pengaturan tampilan layar. Frasa “zoom in and zoom outnya susah disesuaikan” memperlihatkan adanya penilaian negatif terhadap fungsi teknis aplikasi yang dianggap kurang praktis digunakan. Selain itu, ungkapan “Selevel nasional hrusnya lebih bagus dan efisien” menunjukkan ekspektasi tinggi pengguna terhadap aplikasi layanan publik berbasis nasional. Secara pragmatik, tuturan tersebut menjadi bentuk evaluasi terhadap standar kualitas aplikasi yang dianggap belum memenuhi harapan pengguna.

Tindak tutur kritik dalam data tersebut tidak hanya berfungsi menyampaikan ketidakpuasan pribadi, tetapi juga menjadi bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan publik digital. Pengguna menempatkan diri sebagai pihak yang berhak memberikan penilaian terhadap aplikasi karena mereka mengalami langsung kendala penggunaan sistem. Kritik yang muncul memperlihatkan adanya ekspektasi terhadap layanan digital yang cepat, lengkap, nyaman digunakan, dan efisien. Dengan demikian, tindak tutur kritik dalam ulasan aplikasi BintangPusnas Edu merepresentasikan kesadaran pengguna terhadap standar kualitas layanan publik berbasis teknologi dan menjadi bentuk kontrol sosial terhadap performa aplikasi yang disediakan pemerintah.

### 3.3 Tindak Tutur Menghina sebagai Ekspresi Emosi Negatif Ekstrem

Selain tindak tutur mengeluh dan mengkritik, ditemukan pula tindak tutur menghina yang digunakan pengguna untuk mengekspresikan ketidakpuasan secara lebih ekstrem. Tindak tutur ekspresif menghina merupakan tuturan yang mengandung ejekan atau bertujuan merendahkan serta menghina lawan tutur. Bentuk tuturan ini muncul ketika pengguna mengalami tingkat kekecewaan yang tinggi terhadap performa aplikasi. Penghinaan tidak lagi sekadar berfungsi menyampaikan masalah teknis, tetapi sudah mengarah pada penilaian kasar yang merendahkan kualitas aplikasi secara keseluruhan. Dalam konteks komunikasi digital, penggunaan tuturan menghina memperlihatkan bagaimana emosi negatif pengguna dapat memengaruhi pilihan bahasa yang digunakan dalam ruang publik daring. Beberapa tuturan berikut memperlihatkan pola tersebut.

Data 11: “aplikasi buruk... ngezoom sendiri” (08/01/26 – Alone As)

Tuturan tersebut memperlihatkan penggunaan kata “buruk” sebagai bentuk penilaian negatif yang merendahkan kualitas aplikasi. Keluhan mengenai aplikasi yang “ngezoom sendiri” menunjukkan adanya gangguan teknis pada fitur tampilan, namun pengguna tidak hanya menyampaikan masalah, melainkan juga menambahkan evaluasi kasar terhadap aplikasi secara keseluruhan. Secara pragmatik, tuturan tersebut menunjukkan adanya ekspresi frustrasi akibat aplikasi tidak berjalan sesuai harapan pengguna.

Data 12: “buruk sekali tidak bisa digunakan” (04/03/26 – Ahmad Sabeq)

Tuturan tersebut menunjukkan bentuk penghinaan melalui penggunaan frasa “buruk sekali” yang berfungsi memperkuat penilaian negatif terhadap aplikasi. Penggunaan kata “sekali” memperlihatkan tingkat kekecewaan yang tinggi terhadap sistem aplikasi yang dianggap tidak dapat

digunakan dengan baik. Secara pragmatik, tuturan tersebut menjadi bentuk ekspresi emosional pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi yang dinilai sangat mengecewakan.

Data 13: “*Aplikasi Sampah*” (10/04/26 – Yusuf Arifin)

Tuturan tersebut merupakan bentuk penghinaan langsung terhadap aplikasi melalui penggunaan metafora “*sampah*”. Kata tersebut digunakan untuk merendahkan nilai aplikasi secara keseluruhan dan menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi tidak memiliki kualitas yang baik. Berbeda dengan kritik yang masih memuat penilaian rasional, tuturan ini lebih didominasi oleh ekspresi emosi negatif yang bersifat kasar.

Data 14: “*gak bisa login min, buruk*” (02/05/26 – LRefanChafidz 0285)

Tuturan tersebut juga menunjukkan penghinaan terhadap aplikasi melalui penggunaan kata “*buruk*”. Pengguna tidak hanya mengeluhkan kendala login, tetapi juga memberikan penilaian negatif secara langsung terhadap kualitas aplikasi. Secara pragmatik, penggunaan kata tersebut memperlihatkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan aplikasi.

Data 15: “*aplikasi jelek, udah daftar gak bisa masuk, padahal pasword nya benar*” (16/04/26 – Yus Riah)

Tuturan tersebut memperlihatkan penghinaan terhadap aplikasi melalui penggunaan kata “*jelek*”. Kata tersebut menunjukkan penilaian negatif yang merendahkan kualitas aplikasi secara keseluruhan. Selain mengeluhkan kegagalan sistem login, pengguna juga mengekspresikan rasa kecewa melalui pilihan bahasa yang bersifat emosional.

### **3.4 Tindak Tutur Menyalahkan sebagai Bentuk Protes terhadap Sistem dan Pengembang**

Tindak tutur ekspresif menyalahkan merupakan tuturan yang digunakan penutur untuk menyatakan kesalahan terhadap suatu hal yang dianggap tidak baik atau tidak pantas menurut pandangannya. Tindak tutur menyalahkan yang digunakan pengguna untuk menunjukkan pihak yang dianggap bertanggung jawab atas masalah pada aplikasi BintangPusnas Edu. Bentuk tuturan ini muncul ketika pengguna tidak hanya menyampaikan ketidaknyamanan, tetapi juga secara langsung maupun tidak langsung mengarahkan kesalahan kepada sistem aplikasi atau pengembangnya. Dalam konteks komunikasi digital, tindak tutur menyalahkan menjadi bentuk protes pengguna terhadap kualitas layanan publik yang dianggap tidak berjalan sebagaimana mestinya. Beberapa tuturan berikut memperlihatkan pola tersebut.

Data 16: “*ya kali setiap hari disuruh login*” (17/02/26 – Budi Prastyo)

Tuturan tersebut memperlihatkan bentuk sindiran terhadap sistem aplikasi yang dianggap tidak efisien karena meminta pengguna melakukan login berulang kali. Ungkapan “*ya kali*” berfungsi

sebagai penanda ketidaksetujuan yang disampaikan secara tidak langsung. Secara pragmatik, pengguna menyalahkan sistem aplikasi yang dianggap merepotkan dan tidak praktis digunakan.

Data 17: *“Aplikasinya sangat ngelag dan menyusahkan pengguna”* (26/02/26 – Arjuna attarish)

Tuturan tersebut menunjukkan bentuk penyalahan secara langsung terhadap aplikasi yang dianggap menjadi penyebab kesulitan pengguna. Frasa *“menyusahkan pengguna”* memperlihatkan bahwa pengguna menempatkan aplikasi sebagai pihak yang bertanggung jawab atas ketidaknyamanan yang dialami. Secara pragmatik, tuturan tersebut menjadi bentuk protes terhadap kualitas layanan aplikasi yang dianggap tidak optimal.

Data 18: *“ini developernya tau ga sih kalo apk ini ga berfungsi??”* (23/03/26 – Anggun Wulandari)

Tuturan tersebut menunjukkan bentuk penyalahan yang diarahkan kepada pengembang aplikasi. Penggunaan pertanyaan retorik *“tau ga sih”* sebenarnya tidak bertujuan memperoleh jawaban, melainkan menjadi strategi pragmatik untuk menyindir dan menyalahkan pihak pengembang karena dianggap tidak menyadari kondisi aplikasi yang bermasalah.

Secara pragmatik, tindak tutur menyalahkan menunjukkan bahwa pengguna tidak lagi hanya berfokus pada gangguan teknis aplikasi, tetapi mulai mengarahkan perhatian pada pihak yang dianggap bertanggung jawab atas masalah tersebut. Tuturan menyalahkan menjadi bentuk protes terhadap layanan publik digital yang dinilai tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Selain itu, penggunaan sindiran memperlihatkan bagaimana masyarakat digital membangun tekanan sosial melalui bahasa. Dengan demikian, tindak tutur menyalahkan dalam ulasan aplikasi BintangPusnas Edu merepresentasikan bentuk resistensi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi yang dianggap tidak profesional dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ulasan pengguna aplikasi BintangPusnas Edu di Google Play Store tahun 2026 menunjukkan adanya berbagai bentuk tindak tutur ekspresif yang merepresentasikan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan aplikasi. Bentuk tindak tutur yang ditemukan meliputi tindak tutur mengeluh, mengkritik, menghina, dan menyalahkan. Tindak tutur mengeluh menjadi bentuk yang paling dominan karena sebagian besar pengguna mengalami gangguan teknis, seperti kesulitan login, aplikasi error, sistem lambat, hingga kegagalan fungsi tertentu. Selain itu, tindak tutur mengkritik menunjukkan adanya evaluasi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi yang dianggap belum optimal, sedangkan tindak tutur menghina dan menyalahkan memperlihatkan tingginya emosi negatif pengguna terhadap sistem aplikasi maupun pengembangnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ruang ulasan digital tidak hanya digunakan sebagai media penyampaian pengalaman penggunaan aplikasi, tetapi juga menjadi sarana ekspresi emosional dan kritik masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi.

Secara pragmatik, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa dalam ruang digital dipengaruhi oleh pengalaman, ekspektasi, dan emosi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Ketika layanan aplikasi tidak berjalan sesuai harapan, pengguna cenderung menggunakan tuturan yang bernada negatif, emosional, bahkan tidak santun sebagai bentuk protes dan ketidakpuasan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik digital, khususnya mengenai tindak tutur ekspresif dalam komunikasi masyarakat di ruang publik daring. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dan pemerintah dalam meningkatkan

kualitas layanan aplikasi pendidikan digital agar lebih stabil, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan meneliti strategi kesantunan berbahasa, analisis sentimen digital, atau respons pengembang terhadap ulasan pengguna pada platform layanan publik lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Etikasari, M., Lailiyah, N., & Rahmayantis, M. D. (2025). *Ketidaksantunan Berbahasa dalam Kolom Komentar YouTube ILC "Koalisi Dagelan Ketua Partai."* 14, 43–57.
- Fuad, W. P. (2025). Faktor Penyebab Rating Rendah Perpustakaan Digital iPusnas: Analisis Konten Ulasan di Google Play Store. *Anuva*, 9(2), 367–377. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva>
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, Fitra, Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., Milasari, L. A., Fernando, S. A., & Martono, S. M. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. <https://www.shutterstock.com>
- Murti, S., Muslihah, N. N., & Sari, I. P. (2018). Tindak Tutur Ekspresif dalam Film Kehormatan di Balik Kerudung Sutradara Tya Subiakto Satrio. *Silampari Bisa: Jurnal Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia, Daerah, Dan Asing*, 1(1), 17–32. <https://doi.org/10.31540/silamparibisa.v1i1.7>
- Naufal Zuhdi, H., & Prasetyo, B. (2025). Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi iPusnas di Google Play Store Menggunakan Naive Bayes Classifier. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 5(1), 12–19. <https://doi.org/10.57152/ijirse.v5i1.1846>
- Neris, F., & Hardianto, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Voice (Ekspresi Ketidakpuasan) Masyarakat Di Sektor Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 5(2), 101600. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v5i2.238>
- Pratama, R. K., & Utomo, A. P. Y. (2020). ANALISIS TINDAK TUTUR EKSPRESIF DALAM WACANA STAND Priya Prayoghan Pratama atau sering dipanggil Babe Cabita adalah tokoh Stand Up Comedian , youtuber , dan aktor film genre komedi yang cukup terkenal . Babe. *Scientific Journal of Language, Literature, and Learning*, 6(4).
- Saleh, F., Rudy Yusuf, Ita Rosvita, & Ibrahim Ibrahim. (2024). Tindak Tutur Ekspresif Menurut Searle Pada Interaksi Pembelajaran Siswa SMA 2 Sidenreng Rappang. *Qalam : Jurnal Ilmu Kependidikan*, 13(1), 49–56. <https://doi.org/10.33506/jq.v13i1.3500>
- Sari, N. K., & Suhita, R. (2026). *Tindak Tutur dalam Film Rumah untuk Alie serta Relevansinya sebagai Media Pembelajaran Teks Drama*. 15, 154–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/zwp0344>
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Taryani, S., & Wijayanti, L. (2023). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI IPUSNAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 25(1), 5–18.
- Ymaniyar, N. A., Putuwijana, I. D., & Mada, U. G. (2025). *Implikatur , Fungsi Tindak Tutur dan Strategi Tindak Tutur Dalam Tuturan Debat Capres Pertama Pemilu Tahun 2024*. 42, 28–42.