
Prinsip Kesantunan Berbahasa di Puskesmas Desa Dirgahayu, Kabupaten Kotabaru

Husni Mubarak, M.Pd.
Email : husni.mubarak82@gmail.com

Program Studi Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia
STKIP Paris Barantai Kotabaru

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wujud dan fungsi dari kesantunan berbahasa yang ada di Puskesmas Desa Dirgahayu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Populasi penelitian adalah masyarakat Desa Dirgahayu, Kabupaten Kotabaru, sedangkan sampel penelitian ini dilakukan secara random sesuai dengan pengunjung yang datang ke Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan wujud kesantunan berbahasa melalui, 1. Tindak tutur direktif meliputi perintah, permintaan, larangan, persilaan, saran, dan pertanyaan, 2. Tindak tutur ekspresif meliputi ungkapan senang dan permintaan maaf. Wujud kesantunan ini memperhatikan skala kesantunan yakni kekuasaan, jarak, dan peringkat budaya. Dan fungsi kesantunan berbahasa dalam komunikasi dokter yaitu untuk tindakan menyelamatkan muka, tindakan untuk menghindari konflik, tindakan untuk menghormati, tindakan untuk mengurangi beban, tindakan untuk menghibur dan tindakan untuk memberi motivasi.

Kata kunci : *Prinsip kesantunan berbahasa, wujud kesantunan berbahasa, fungsi kesantunan berbahasa*

Pendahuluan

Penggunaan bahasa yang baik dan santun tentu dapat langsung tercermin dari kepribadian seseorang.. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan bahasa yang lemah, lembut, santun, dan memiliki aturan dalam berbahasanya, sehingga seseorang tersebut memiliki penilaian yang baik oleh masyarakat. Tergantung pada seberapa banyak tindakan yang membawa keuntungan dan kerugian yang diperoleh penutur dan partisipan.

Tujuan seseorang berkomunikasi adalah untuk menyampaikan pesan dan menjalin hubungan sosial. Komunikasi untuk menjalin hubungan sosial dilakukan dengan menggunakan beberapa strategi. Dengan menggunakan strategi bertutur, seseorang dapat meminimalisir kesalahpahaman dalam berkomunikasi dan dapat menjaga harga dirinya dan lawan tuur. Strategi kesantunan berbahasa digunakan oleh penutur dan petutur untuk merealisasikan kesantunan berbahasa Indonesia. Dari fenomena pragmatik,

kesantunan dapat muncul dalam tindakan tutur memerintah, menolak, mengkritik, memuji, menyarankan, mengeluh dan menasihati.

Pragmatik sebagai ilmu menelaah makna tuturan. Dalam hubungannya pragmatik dihubungkan dengan situasi tutur terdiri atas unsur-unsur (1) penutur dan petutur, (2) konteks, (3) tujuan, (4) tindak ilokusi, dan (5) unsur waktu dan tempat. Bahasa dan konteks dalam pragmatik menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Seperti salah satunya, pada sebuah Puskesmas di Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru, interaksi yang terjadi antara para petugas yang ada di Puskesmas dengan pasien yang berobat sangat menjaga kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi atau berinteraksi dengan pasien. Sehingga menjadi salah satu sistem bahasa yang mendukung dalam kegiatan di Puskesmas tersebut.

Permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu (1) Bagaimana wujud kesantunan berbahasa yang digunakan di

Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru? (2) Bagaimana fungsi kesantunan berbahasa yang digunakan di Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru? Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan wujud kesantunan berbahasa yang digunakan di Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru. (2) Mendeskripsikan fungsi kesantunan berbahasa yang digunakan di Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru.

Kajian Pustaka

Teori Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan suatu kesadaran akan harga diri seseorang dalam berbahasa, baik secara lisan maupun secara tertulis. Kesantunan dalam berbahasa merupakan salah satu aspek kebahasaan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional penuturnya karena didalam terdapat komunikasi, penutur dan petutur tidak hanya dituntut menyampaikan kebenaran, tetapi harus tetap berkomitmen untuk menjaga keharmonisan hubungan. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tata cara berbahasa. Kesantunan berbahasa adalah kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi melalui lisan dan tulisan. Bahasa yang digunakan penuh dengan adab tertib, sopan santun dan mengandung nilai-nilai hormat yang tinggi.

Prinsip kesantunan berbahasa dapat ditafsirkan sebagai upaya untuk menghindari konflik antara penutur dan lawan tuturnya didalam proses berkomunikasi. Prinsip kesantunan itu berkenaan dengan aturan tentang hal-hal yang bersifat sosial, estetis, dan moral dalam bertindak tutur.

Menurut Chaer (2010:6) kesantunan berbahasa lebih berkenaan substansi bahasanya, maka etika berbahasa lebih berkenaan dengan perilaku atau tingkah laku di dalam bertutur. Berkaitan dengan kesadaran wajah Brown dan Levinson (Chaer, 2010:49) mengatakan teori kesantunan berbahasa itu berkisar atas nosi muka (face). Ada dua jenis muka sesuai dengan penjelasan Brown dan Levinson yaitu muka positif (positive face) yaitu keinginan untuk diakui dan muka negatif (negative face) yaitu keinginan untuk tidak diganggu dan terbebas dari beban.

Muka negatif itu mengacu pada citra diri setiap orang yang rasional yang

berkeinginan agar dia dihargai dengan jalan membiarkannya bebas melakukan tindakan atau membiarkannya bebas dari keharusan mengerjakan sesuatu. Bila tindak tutur bersifat direktif (misalnya perintah atau permintaan) yang terancam adalah muka negatif. Sedangkan muka positif mengacu pada citra diri setiap orang yang rasional, yang berkeinginan agar yang dilakukannya, apa yang dimilikinya atau apa yang merupakan nilai-nilai yang dia yakini, dan seterusnya. Misalnya mengkritik, tindak tutur mengkritik (yang termasuk tindak tutur ekspresif) dapat mengancam muka positif seseorang. Hal ini karena dengan mengkritik kita tidak menghargai atau tidak mengakui apa yang telah dilakukan orang kita kritik itu sebagai sesuatu yang baik, yang benar, yang patut dihargai, dan sebagainya.

Menurut Leech dalam Chaer (2010:56) mengajukan teori kesantunan berdasarkan prinsip kesantunan (politeness principles), yang dijabarkan menjadi maksim (ketentuan, ajaran). Keenam maksim itu adalah sebagai berikut:

- 1) maksim kebijaksanaan (tact), bahwa setiap peserta pertuturan harus meminimalkan kerugian orang lain atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain. Semakin panjang tuturan seseorang semakin besar pula keinginan orang itu untuk bersikap santun kepada lawan tuturnya.
- 2) maksim penerimaan (generosity), menghendaki setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan kerugian bagi diri sendiri dan meminimalkan keuntungan diri sendiri.
- 3) maksim kemurahan (approbation), menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain. Seseorang akan dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain.
- 4) maksim kerendahan hati (modesty), menuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri, atau meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri. Dalam maksim ini peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri.
- 5) maksim kesetujuan (agreement), menghendaki agar setiap penutur dan lawan

tutur memaksimalkan kesetujuan di antara mereka, dan meminimalkan ketidaksetujuan di antara mereka. Apabila terdapat kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka dapat dikatakan bersikap santun.

- 6) maksim kesimpatian (sympathy), mengharuskan semua peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa simpati, dan menimalkan rasa antipasti kepada lawan tuturnya.

Dalam prinsip kesantunan berbahasa menurut Leech terdapat lima buah skala pengukur kesantunan berbahasa yang didasarkan pada setiap maksim interpersonalnya. Kelima skala itu adalah:

1. Skala kerugian dan keuntungan (cost-benefit scale)
2. Skala pilihan (optionality scale)
3. Skala ketidaklangsungan (indirectness scale)
4. Skala keotoritasan (authority scale)
5. Skala jarak social (social distance)

Menurut Pranowo dalam Chaer (2010:62) suatu tuturan akan terasa santun apabila meperhatikan hal-hal berikut:

- a. Menjaga suasana perasaan lawan tutur sehingga dia berkenan bertutur dengan kita.
- b. Mempertemukan perasaan kita (penutur) dengan perasaan lawan tutur sehingga isi tuturan sama-sama dikehendaki karena sama-sama diinginkan.
- c. Menjaga agar tuturan dapat diterima oleh lawan tutur karena dia sedang berkenan di hati.
- d. Menjaga agar dalam tuturan terlihat ketidakmampuan penutur di hadapan lawan tutur.
- e. Menjaga agar dalam tuturan selalu terlihat posisi lawan tutur selalu berada pada posisi yang lebih tinggi.
- f. Menjaga agar dalam tuturan selalu terlihat bahwa apa yang dikatakan kepada lawan tutur juga dirasakan oleh penutur.

Dalam sebuah tuturan juga diperlukan indikator-indikator untuk mengukur kesantunan sebuah tuturan, khususnya diksi. Pranowo (2009: 104) memberikan saran agar tuturan dapat mencerminkan rasa santun, yakni sebagai berikut.

- a) Gunakan kata “tolong” untuk meminta bantuan pada orang lain.

- b) Gunakan kata “maaf” untuk tuturan yang diperkirakan akan menyinggung perasaan lain.

- c) Gunakan kata “terima kasih” sebagai penghormatan atas kebaikan orang lain.

- d) Gunakan kata “berkenan” untuk meminta kesediaan orang lain melakukan sesuatu.

- e) Gunakan kata “beliau” untuk menyebut orang ketiga yang dihormati.

- f) Gunakan kata “bapak/ibu” untuk menyapa orang ketiga.

Kesantunan sering dikaitkan dengan kesopanan, tetapi kedua kata tersebut memiliki makna yang berbeda. Kata sopan memiliki arti menunjukkan rasa hormat pada mitra tutur, sedangkan kata santun memiliki arti berbahasa (atau berperilaku) dengan berdasarkan pada jarak sosial antara penutur dan mitra tutur.

Kesantunan dalam berkomunikasi ada kaitannya dengan tindak tutur seperti yang dikemukakan oleh Austin (1978). Austin melihat bahwa setiap ujaran dalam tindak komunikasi selalu mengandung tiga unsur yaitu (1) tindak lokusi berupa ujaran yang dihasilkan oleh penutur, (2) tindak ilokusi berupa maksud yang terkandung dalam ujaran, dan (3) tindak perlokusi berupa efek yang ditimbulkan oleh ujaran.

Penyebab Ketidaksantunan

Untuk dapat memahami dan menguasai berbahasa secara santun, Pranowo dalam Chaer (2010:69) menyebutkan adanya beberapa faktor atau hal yang menyebabkan sebuah pertuturan itu menjadi tidak santun. Penyebabnya ketidaksantunan itu antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Mengeritik secara langsung dengan menggunakan kata-kata kasar,
- b. Dorongan rasa emosi penutur,
- c. Sengaja menuduh lawan tutur,
- d. Protektif terhadap pendapat sendiri
- e. Sengaja memojokkan lawan tutur.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menuliskan realita yang ada. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada pada desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru yang terdiri dari beberapa Rukun Tetangga atau RT,

sedangkan sampel penelitian ini dilakukan secara random atau acak sesuai dengan pengunjung yang datang ke Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru.

Tahapan analisis data untuk menemukan unsur-unsurnya adalah sebagai berikut.

1. Transkripsi rekaman data, yaitu memindahkan data dalam bentuk tulisan.
2. Klasifikasi data, yaitu semua data berbentuk teks dikumpulkan sesuai dengan data yang diperoleh.
3. Mendeskripsikan data, pada tahap ini peneliti menganalisis semua data yang terkumpul dengan pendekatan pragmatik.
4. Pengambilan kesimpulan, berkaitan dengan bentuk dan fungsi kesantunan berbahasa yang digunakan pada interaksi dokter atau perawat antara pasien di Puskesmas Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru.

Hasil dan Pembahasan

1. Wujud Kesantunan Berbahasa

Wujud Kesantunan dalam Tindak Tutur Direktif

a. Perintah

Dalam komunikasi dokter dan pasien ditemukan tuturan perintah langsung. Uraian tersebut dapat kita cermati pada kutipan wacana berikut:

- [1]P1 : Dokter, usia 30 tahun
 P2 : Ibu Pasien, usia 40 tahun
 (Konteks : ketika dokter meminta pasien untuk cek berat badan dan menanyakan sakitnya).
 P1 : *bertimbang dil!*
 'bertimbang dil!'
 P2 : *bertimbang kah dulu bu?*
 'bertimbang ya dulu bu?'
 P1 : *inggih bu. Anaknya batukkah bu?*
 'iya bu. Anaknya ada batuk ya bu?'
 P2 : *kededa, pilek aja.*
 'tidak ada, pilek aja.'
 P1 : *pilek aja, ada panaslah awaknya?*
 'pilek saja, ada panas tidak badannya?'
 P2 : *ada ae (sambil menyetuh dahi pasien).*
 'ada (sambil menyetuh dahi pasien).'
 P1 : *hangat kah panas kah?*
 'hangat apa panas?'
 P2 : *hangat aja pang lagi ni.*
 'hangat saja lagi ini.'
 P1 : *Oh, turun kah sudah panasnya.*
 'oh, turun ya sudah panasnya.'

P2 : *inggih, turun pang dah panasnya.*
 'iya, turun aja sudah panasnya.'

P1 : *ini obatnya bisa pian ambil dibelakang. Makasih, cepat sembuh ya.*
 'ini obatnya bisa anda ambil dibelakang. Terima kasih cepat sembuh ya.'

Pada kutipan percakapan di atas tampak dokter menggunakan direktif dengan bentuk perintah. Perintah tersebut dapat dilihat pada tuturan 'bertimbang dil!' dan pada tuturan 'ini obatnya bisa anda ambil dibelakang. Terima kasih cepat sembuh ya.'

Pada tuturan 'bertimbang dil!' berisi perintah langsung kepada pasien untuk cek berat badan sebelum ditanya lagi sakit apa. Penggunaan bentuk perintah aktif kata *betimbang* menjadikan pasien sebagai sasaran tindakan. sedangkan pada tuturan 'ini obatnya bisa anda ambil dibelakang. Terima kasih cepat sembuh ya.' berisi perintah kepada pasien kalau obatnya bisa diambil diruangan belakang. Secara tidak langsung kekuasaan dokter menjadi dominan dalam tuturan perintah tersebut.

Perintah langsung juga terjadi ketika dokter mempersilahkan kepada pasien untuk menunggu di luar ruangan. Berikut kutipan wacana yang menggambarkan perintah tersebut.

- [2]P1 : Dokter, usia 30 tahun
 P2 : Ibu pasien, usia 50 tahun
 (Konteks : Dokter mempersilahkan untuk menunggu di luar ruangan).
 ...
 P1 : *sebulan ada lah sudah?*
 'sudah ada sebulan gak?'
 P2 : *lawas sudah tu, cuma ada hanyar-hanyar aja pulang garing.*
 'lama sudah itu, cuma ada baru-baru aja sakit lagi.'
 P1 : *kada, maksudnya sakitnya itu.*
 'tidak, maksudnya sakit itu.'
 P2 : *kalo sakitnya hanyar dua malam ni.*
 'kalau sakitnya baru dua malam ini.'
 P1 : *oh inggih, bawa keluar dulu lah kena dikiyau lagi.*
 'oh iya, bawa keluar dulu nanti dipanggil lagi.'

Pada percakapan di atas tuturan perintah langsung ditunjukkan pada tuturan 'oh iya, bawa keluar dulu nanti dipanggil lagi' tuturan tersebut mengandung makna agar pasien

menunggu kembali di luar sebelum dipanggil lagi. Sama halnya dengan percakapan sebelumnya. Tuturan tersebut menurunkan kadar restriksi perintah dan meningkatkan kadar kesantunan.

b. Permintaan

Dalam tindak tutur langsung-tidaknya permintaan ditandai dengan adanya penggunaan beberapa modalitas. Salah satunya dengan modalitas *minta* dalam kutipan berikut.

- [3] P1 : Dokter, usia 40 tahun
 P2 : Pasien, usia 35 tahun
 (*Konteks : pasien meminta surat rujukan kepada dokter*).
 P1 : *kenapa bapak?*
 'kenapa bapak?'
 P2 : *ulun minta surat rujukan.*
 'saya minta surat rujukan'
 P1 : *kemana rujukannya?*
 'kemana rujukannya?'
 P2 : *ke rumah sakit.*
 'ke rumah sakit.'
 P1 : *biasanya rujukannya satu kah dua?*
 'biasanya rujukannya satu atau dua?'
 P2 : *satu aja, kena pas sudah masuk di dalam surat rujukannya hanyar bepadah.*
 'satu saja, nanti kalau sudah masuk di dalam surat rujukannya baru bilang.'
 P1 : *nah, surat rujukannya, ulun minta pian isi ini dulu lah, kalo sudah tuntung pian minta stempel di lantai atas lah.*
 'ini surat rujukannya, saya minta kamu isi ini dulu, kalau sudah selesai kamu minta stempel di lantai atas.'
 P2 : *inggih.*
 'iya.'

Tampak dalam kutipan percakapan diatas pada tuturan 'saya minta surat rujukan' dan tuturan 'ini surat rujukannya, saya minta kamu isi ini dulu, kalau sudah selesai kamu minta stempel di lantai atas.' di atas menggunakan modalitas *minta*. Dalam penggunaan modalitas *minta* mempunyai kadar restriksi yang tinggi. Pada tuturan 'saya minta surat rujukan' pasien meminta surat rujukan kepada dokter setelah ditanya oleh dokter ada maksud apa pasien datang ke puskesmas. Sedangkan pada tuturan 'ini surat rujukannya, saya minta kamu isi ini dulu, kalau sudah selesai kamu minta stempel di lantai atas.' dokter meminta pasien untuk mengisi sendiri formulir surat rujukan. Dalam

konteks tersebut, dokter menunjukkan kekuasaan dalam permintaan langsung sehingga terkesan permintaan yang memaksa lawan tuturnya. Tindakan yang terkesan memaksa cenderung menurunkan kadar kesantunan dalam tuturan.

c. Larangan

Larangan langsung biasanya dengan menggunakan modalitas jangan, tidak boleh, tidak diperkenankan, dan dilarang. Penggunaan modalitas tersebut akan menurunkan kadar kesantunan dalam tuturan. Larangan dapat diwujudkan secara langsung dan tidak langsung.

- [6] P1 : Dokter, 30 tahun
 P2 : Pasien, 40 tahun
 (*Koteks: Dokter menanyakan sakit pasien*).
 ...
 P1 : *disini sakitkah? (sambil menekan perut pasien).*
 'disini sakitkah?'
 P2 : *inggih, sakit.*
 'iya, sakit.'
 P1 : *ibu ada magh kah?*
 'ibu ada magh kah?'
 P2 : *kada tahu.*
 'tidak tau.'
 P1 : *ibu ada magh ini. Ini asam lambung ibu naik. Jangan telat makan bulah, makannya teratur. Jangan makan yang masam-masam dulu.*
 'ibu ada magh ini. Ini asam lambung ibu naik. Jangan telat makan bu ya, makannya teratur. Jangan makan yang asam-asam dulu.'
 P2 : *inggih bu, makasih bu lah.*
 'iya bu, terima kasih bu.'

Pada kutipan peristiwa tutur diatas pada tuturan 'ibu ada magh ini. Ini asam lambung ibu naik. Jangan telat makan bu ya, makannya teratur. Jangan makan yang asam-asam dulu.' menunjukkan larangan dokter kepada pasien dengan menggunakan modalitas jangan. Larangan tersebut bermaksud menegur pasien agar tidak makan yang asam-asam dulu. Dalam konteks tersebut, dokter menggunakan kekuasaan untuk menghentikan tindakan pasien agar tidak makan yang asam-asam dulu sehingga kekuasaan dokter menjadi dominan.

d. Persilaan

Secara struktural persilaan dapat ditandai dengan penandaan kesantunan silakan, biar, diperkenankan, diizinkan. Persilaan ini menunjukkan tuturan yang tidak

mengancam muka kedua belah pihak. Sehingga tuturan ini dianggap tuturan yang santun karena kekuasaan yang ditunjukkan lebih humanis. Kutipan tuturan berikut menggambarkan tuturan persilaan.

- [9] P1 : Dokter, usia 30 tahun
 P2 : Ibu Pasien, usia 25 tahun
(Konteks : dokter mempersilakan ibu pasien untuk duduk dan keluar ruangan).
 ...
 P2 : *ulun duduk sini bu lah.*
'saya duduk sini ya bu.'
 P1 : *inggih bu, ayuha pian duduk disitu dulu. Masih panas kada mau turun kah bu?*
'iya bu, silakan anda duduk disitu dulu. Masih panas tidak mau turun ya bu?'
 P2 : *turun, tapi panas lagi.*
'turun, tapi panas lagi.'
 P1 : *baru sehari ya semalam kesini?*
'baru sehari ya kemarin kesini?'
 P2 : *ini semingguan dah lawan hari ini panasnya demamnya.*
'ini sudah seminggu dengan hari ini panasnya demamnya.'
 P1 : *biasanya esoknya sudah kada papa.*
'biasanya besoknya sudah tidak apa-apa.'
 P2 : *ini tanggal 6 semalam masuk sini. Turun aja pang panasnya tapi dingin banar pulang.*
'ini tanggal 6 kemarin masuk sini. Turun saja panasnya tapi dingin sekali lagi.'
 P1 : *inggih, nah ini ibu bisa ambil obat di apotik dibelakanglah kena.*
'iya, ini ibu bisa ambil obat di apotik dibelakang ya nanti.'
 P2 : *permisi bu lah, dibelakang lo meambil obatnya.*
'permisi buy a, dibelakang kan mengambil obatnya.'
 P1 : *inggih bu, silakan kebelakang. Makasih ibu.*
'iya bu, silakan kebelakang. Terima kasih ibu.'

Pada kutipan peristiwa tutur diatas tuturan 'iya bu, silakan anda duduk disitu dulu. Masih panas tidak mau turun ya bu?' memiliki konteks tuturan dokter mempersilakan ibu pasien untuk duduk dan sedangkan pada tuturan 'iya bu, silakan kebelakang. Terima kasih ibu.' Tuturan tersebut mengandung

maknadokter mempersilakan ibu pasien untuk mengambil obat diapotik dibelakang. Dalam tuturan tersebut menunjukkan bahwa dokter tidak menghalangi tindakan yang diinginkan ibu pasien. Tuturan persilaan tersebut dianggap santun karena tuturan yang dituturkan panjang. Semakin panjang suatu tuturan, maka semakin santun tuturan tersebut.

e. Pertanyaan

Pertanyaan biasanya menggunakan kalimat interogatif yang mengandung maksud menanyakan sesuatu kepada lawan tutur. Hal ini sangat penting dilakukan dokter. Karena informasi yang didapat dari pasien membantu dokter dalam hal mendiagnosa penyakit pasien dan mempermudah dalam memberikan obat kepada pasien.

- [12] P1 : Dokter, 30 tahun
 P2 : Ibu Pasien, 40 tahun
(Konteks : ketika dokter memeriksa pasien).
 P1 : *Agustian timbang dulu!*
'agustian timbang dulu!'
 P2 : *panasnya naik turun bu ai.*
'panasnya naik turun bu.'
 P1 : *berapa malam dah?*
'sudah berapa malam?'
 P2 : *ada ai dua malam dah.*
'ada dua malam sudah.'
 P1 : *ada batuklah?*
'ada batuk nggak?'
 P2 : *inggih, ada batuk.*
'iya, ada batuk.'
 P1 : *panasnya turunkah pagi?*
'panasnya turun ya pagi?'
 P2 : *turun.*
'turun.'
 P1 : *terus naik lagi?*
'lalu naik lagi?'
 P2 : *naik lagi kalo malam.*
'naik lagi kalau malam.'
 P1 : *ada bintik-bintiklah diawaknya?*
'ada bintik-bintik nggak dibadannya?'
 P2 : *model kayak ada bintik-bintik tu pang diawaknya.*
'seperti ada bintik-bintik itu dibadannya.'
 P1 : *kayanya gejala DBD. Pian tunggu diluar dulu lah kena dikiyau pulang diperiksa pulang.*
'sepertinya gejala DBD. Anda tunggu diluar dulu ya nanti dipanggil lagi diperiksa lagi.'

Dalam kutipan percakapan diatas pada tuturan ‘sudah berapa malam?’, ‘panasnya turun ya pagi?’ dan ‘lalu naik lagi?’ tampak dokter menggunakan pertanyaan perih, sedangkan pada tuturan ‘ada batuk nggak?’ dan tuturan ‘ada bintik-bintik nggak dibadannya?’ pertanyaan ya-tidak. Semua pertanyaan dokter tersebut bertujuan untuk menggali informasi mengenai sakit pasien. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan kekuasaan dokter. Dalam konteks tersebut, tampak lawan tutur menunjukkan kerja samanya dengan selalu menjawab atas pertanyaan dokter.

Pada penelitian ini peneliti banyak menemukan tindak tutur direktif yang berkaitan dengan pertanyaan. Karena setiap pasien yang datang pasti ditanya oleh dokter. Apabila dokter tidak melakukan pertanyaan kepada pasien, maka dokter tidak akan tau penyakit pasien, dokter tidak bisa mendiagnosa tanpa mengetahui keluhan pasien, dan dokter tidak bisa sembarangan kasih obat kalau tidak sesuai sakit pasien.

Wujud Kesantunan dalam Tindak Tutur Ekspresif

a. Ungkapan Senang

Ungkapan senang dalam tindak tutur ekspresif adalah tindak tutur yang dilakukan penutur untuk menyampaikan rasa puas dan lega terhadap mitra tutur. Dalam penelitian ini tuturan ungkapan senang ditemukan dalam tuturan memuji. Tuturan memuji ini bertujuan membuat kesan keakraban dokter dengan pasien anak-anak.

[13] P1 : Dokter, usia 30 tahun

P2 : Pasien, usia 13 tahun

(Konteks : Saat dokter menanyakan yang terjadi pada pasien).

...

P1 : *ari sudah kelas berapa sayang?*

‘ari sudah kelas berapa sayang?’

P2 : *naik kelas 6.*

‘naik kelas 6.’

P1 : *SD mana pintar?*

‘SD mana pintar?’

P2 : *SD Stagen.*

‘SD Stagen.’

P1 : *buka muntung pintar!*

‘buka mulut pintar’

P2 : *(membuka muntung).*

‘(membuka mulut).’

P1 : *hebat! tenggorokannya radang itu pintar. Jangan minum es dulu lah*

sayang. Obatnya diminum habis makan. Semoga cepat sembuh ya.

‘hebat! Tenggorokkannta itu pintar.

Jangan minum es dulu ya sayang.

Obatnya diminum habis makan.

Semoga cepat sembuh ya pintar.’

Dalam kutipan percakapan diatas mengandung pernyataan senang dokter terdapat pada tuturan ‘hebat! Tenggorokkannta itu pintar. Jangan minum es dulu ya sayang. Obatnya diminum habis makan. Semoga cepat sembuh ya pintar’. Pernyataan senang tersebut ditandai dengan kata-kata yang mengandung pujian. Penggunaan pujian *hebat* ditunjukkan dokter karena pasien sudah menuruti perintah dokter.

b. Ungkapan Permintaan Maaf

Tindak tutur ekspresif ungkapan permintaan maaf adalah tindak tutur yang dilakukan penutur untuk menyampaikan permintaan ampun, meminta maaf atau penyeselan kepada mitra tutur. Dalam penelitian ini ditemukan ungkapan permintaan maaf. Permintaan maaf ini ditujukan kepada dokter. Karena pasien telah salah memilih pengobatan sebelumnya.

[14] P1 : Dokter, usia 40 tahun

P2 : Pasien, usia 50 tahun

(Konteks : saat pasien ingin diperiksa mata dengan dokter).

P1 : *kenapa ibu?*

‘kenapa ibu?’

P2 : *handak periksa katarak bu, semalam ulun umpat pengobatan yang di islamic tu, dibarinya obat tapi kada mau hilang kataraknya.*

‘mau periksa katarak bu, kemarin saya ikut pengobatan yang di Islamic itu, diberi obat tapi tidak mau hilang kataraknya.’

P1 : *dokter yang belajar sudah mulai dari dokter umum 6 tahun, tugas spesialis 5 tahun sampai 6 tahunan. Inya kada belajar, kita yang belajar. Kededa masih bu ai obat yang menghilangkan katarak, kecuali operasi. Inya handak memayu akan obatnya. Hati-hati malah ginjalnya yang rusak. Ada obat tetes supaya kada tambah tebal katarak, tapi kededa lagi obatnya yang kawa mehilangkan. Kalau memang harus operasi ya operasi, apalagi obat minum kada kawa mehilangkan katarak. Ada*

bagian mata kita warnanya bening, apabila itu rusak di operasi diganti dengan yang baru. Kasihan dokternya belajar sudah 12 tahun masa dibandingkan dengan yang lain. Ibu ulun kasih rujukan lah periksa matanya lah.

‘dokter yang belajar sudah mulai dari dokter umum 6 tahun, tugas spesialis 5 tahun sampai 6 tahunan. Dia tidak belajar, kita yang belajar. Tidak ada masih bu obat yang menghilangkan katarak, kecuali operasi. Dia mau menguntungkan obatnya. Hati-hati malah ginjalnya yang rusak. Ada obat tetes supaya tidak tambah tebal katarak, tapi tidak ada masih obatnya yang bisa menghilangkan. Kalau memang harus operasi ya operasi, apalagi obat minum tidak bisa menghilangkan katarak. Ada bagian mata kita warnanya bening, apabila itu rusak di operasi diganti dengan yang baru. Kasihan dokternya belajar sudah 12 tahun masa dibandingkan dengan yang lain. Ibu saya kasih rujukan lah periksa matanya ya.

P2 : *inggih bu, maaf bu lah. Ngarannya kada tahu pang, jadi umpat-umpatan orang ai jua. Makasih bu lah.*

‘iya bu, maaf bu ya. namanya tidak tau jadi ikut-ikutan orang juga. Terima kasih bu.’

P1 : *inggih bu, jangan lagi lah kaya itu. terimakasih ibu. Semoga cepat sembuh.*

‘iya bu, jangan seperti itu lagi ya. Terima kasih ibu, semoga cepat sembuh.’

Dalam kutipan peristiwa tutur diatas pada tuturan ‘iya bu, maaf bu ya. namanya tidak tau jadi ikut-ikutan orang juga. Terima kasih bu.’ merupakan tuturan yang menyatakan perasan bersalah atau menyesal pasien telah menggunakan pengobatan yang salah karena ikut-ikutan orang. Dengan menggunakan modalitas maaf, tuturan tersebut menjadi santun.

2. Fungsi Kesantunan Berbahasa

Fungsi kesantunan yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi, tindakan untuk menyelamatkan muka, tindakan untuk menghindari konflik, tindakan untuk menghormati, tindakan menghibur, tindakan

untuk mengurangi beban, dan tindakan untuk memberi motivasi.

a. Tindakan untuk Menyelamatkan Muka

Tindakan tutur direktif merupakan tindakan untuk membuat mitra tutur melakukan tindakan sesuai keinginan penutur. Dalam jenis tertentu, direktif dapat membuat mitra tutur terancam mukanya. Oleh karena itu, kesantunan dipandang sebagai sarana untuk menyelamatkan muka.

b. Tindakan untuk Menghindari Konflik

Dalam berkomunikasi tidak jarang terjadi hubungan kurang bagus. Kesantunan dipandang sebagai sistem yang dapat membangun hubungan komunikasi yang lebih bagus sehingga yang mungkin terjadi dapat dihindari.

Tindakan untuk Menghormati

Dalam kesantunan berbahasa dokter digunakan untuk tujuan menghormati pasien.

Tindakan untuk Mengurangi Beban

Selain tindakan untuk menghormati pasien. Kesantunan juga berfungsi sebagai mengurangi beban pasien.

Tindakan untuk Menghibur

Fungsi kesantunan juga diidentifikasi sebagai tindakan untuk menghibur pasien. Hal ini berkaitan dengan penggunaan strategi kesantunan positif dengan menggunakan guyonan. Guyonan merupakan tuturan yang mengandung humor dengan tujuan untuk menghibur pasien. Selain itu, tuturan yang menggunakan guyonan dapat menyelamatkan muka pasien.

Tindakan untuk Memberikan Motivasi

Fungsi kesantunan dapat juga sebagai tindakan untuk memberi motivasi. Motivasi yang dimaksud adalah dukungan untuk sembuh dan sebagainya.

Penutup Simpulan

1. Wujud kesantunan ini memperhatikan skala kesantunan yakni kekuasaan, jarak, dan peringkat budaya. Sedangkan pada tindak tutur ekspresif, hampir semua tuturan dokter merupakan tuturan santun. Peneliti menemukan tuturan yang mengungkapkan senang dan permintaan maaf, tidak ditemukan tuturan yang mengungkapkan perasaan tidak senang seperti marah, jengkel, kesal, dan sebagainya.

2. Peneliti menemukan sejumlah fungsi kesantunan berbahasa dalam komunikasi dokter yaitu untuk tindakan menyelamatkan muka, tindakan untuk menghindari konflik, tindakan untuk menghormati, tindakan untuk mengurangi beban, tindakan untuk menghibur dan tindakan untuk memberi motivasi.

Saran

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan berbahasa yang santun khususnya untuk dokter atau perawat. Wujud kesantunan dengan memperhatikan skala kesantunan Brown dan Levinson dapat digunakan panduan dalam berbahasa secara santun sesuai dengan situasi tutur.
2. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai penunjang pengembangan pembelajaran kesantunan berbahasa di program studi kebahasaan.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: Aditya Media.

Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.

Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.

Chaer, Abdul. 2009. *Psikolinguistik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Damayanti, D. 2013. *Panduan Lengkap Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi untuk Semua Program Studi*. Yogyakarta: Araska.

Fatimah, Siti. 2015. "Analisis Penggunaan dan Penyimpangan Prinsip Kesantunan Berbahasa Pada Taksi Angkutan Pedesaan Tanjung Seloka". Skripsi pada Prodi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia STKIP Paris Barantai. Tidak diterbitkan.

https://id.wikipedia.org/wiki/Kesantunan_berbahasa (diakses 10 April 2016).

https://id.wikipedia.org/wiki/Pusat_Kesehatan_Masyarakat (diakses 3 April 2016)

Idrus Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.

Jumadi, 2010. *Wacana : Kajian Kekuasaan, Berdasarkan Ancangan Etnografi Komunikasi dan Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Prisma

Leech, G. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Mardikayah dan Rusma Noortyani. 2013. "Tindak Tutur Dokter dan Pasien di Puskesmas Gambut Kabupater Banjar". *Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*. 3(1), 79-92. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.

Nurgiyantoro, Burhan. 2014. *Stilistika*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Rahardi, Kunjana. 2005. *Kesantunan Imeratif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Retnoningsih Ana dan Suharso. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.

Rustina, Marny. (2014). "Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Antarguru di SMK Negeri 1 Martapura". *Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*. 4(2), 233-242. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tarigan, Henry Guntur. 2009. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angakasa.

Tim. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Kotabaru: STKIP Paris Barantai.

Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar