



Kesantunan Berbahasa Pada Tuturan Tenaga Medis Dan Pasien Di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu

¹Rea Utami; ²Supadi; ³Irma Diani

^{1 2 3}*Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP Universitas Bengkulu*

Korespondensi: reautami00@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, teknik rekam, dan teknik catat. Hasil dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut, yang terdiri dari enam maksim. Maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian. Berdasarkan rinciannya yaitu terdiri atas 12 maksim kebijaksanaan, 4 maksim kedermawanan, 7 maksim penghargaan, 2 maksim kesederhanaan, 14 maksim kemufakatan, dan 10 maksim kesimpatian. Maka dapat disimpulkan dari data yang ditemukan sebanyak 49 data bahwa tuturan tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu sudah termasuk menggunakan bahasa yang santun.

Kata Kunci: Kesantunan Berbahasa, Tenaga Medis dan Pasien, Puskesmas Muara Bangkahulu.

Abstract

The purpose of this study is to describe the realization of language politeness in the speech of nurses and patients at the Muara Bangkahulu Health Center, Bengkulu City. The method used in this research is descriptive method. Data collection techniques were carried out by observation techniques, recording techniques, and note-taking techniques. The results of this study can be described as follows, which consists of six maxims. The maxim of wisdom, the maxim of generosity, the maxim of appreciation, the maxim of humility, the maxim of hypocrisy, and the maxim of sympathy. Based on the details, there are 12 maxims of wisdom, 4 maxims of generosity, 7 maxims of appreciation, 2 maxims of simplicity, 14 maxims of consensus, and 10 maxims of sympathy. So it can be concluded from the data found as many as 49 data that the speech of medical personnel and patients at the Muara Bangkahulu Health Center in Bengkulu City includes using polite language.

Keywords: *Politeness in Language, Medical Personnel and Patients, Muara Bangkahulu Health Center.*

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan sarana komunikasi yang digunakan oleh manusia untuk saling berinteraksi antara penutur dengan mitra tutur. Chaer dan Agustina (1995: 14) mengatakan bahwa pada dasarnya fungsi utama dari bahasa itu sendiri sebagai alat untuk berkomunikasi atau alat interaksi yang hanya dimiliki manusia untuk menyampaikan informasi serta pendapat secara lisan maupun tulisan. Berdasarkan hal tersebut saat berkomunikasi manusia saling menyampaikan informasi seperti sebuah gagasan, pikiran, perasaan maupun emosi secara langsung. Pada kehidupan manusia bahasa yang paling dasar digunakan yaitu bahasa lisan, seperti halnya pada percakapan sehari-hari antara penutur dan mitra tutur. Penutur merupakan orang yang menyampaikan sebuah gagasan, pikiran, perasaan maupun keinginannya, berbeda dengan lawan tutur di sini lawan atau mitra tutur merupakan orang yang menerima sebuah informasi dari penutur.

Kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi merupakan aspek yang sangat penting karena berbahasa yang santun merupakan berbahasa yang dapat diterima oleh mitra tutur. Nadar (2013: 251) mengemukakan bahwa kesantunan berbahasa digunakan oleh penutur untuk meminimalkan atau mengurangi tingkat kebencian dan luka emosi yang diakibatkan oleh bahasa yang diungkapkan oleh penutur. Menggunakan bahasa yang santun merupakan salah satu cara untuk menaikkan kecerdasan emosional penuturnya dalam berkomunikasi, penutur dan lawan tutur akan saling merasa dihargai apabila masing-masing peserta tutur senantiasa tidak saling mempermalukan. Maka dari itu penutur dan lawan tutur mempunyai kewajiban yang sama untuk saling menghargai agar terciptanya masyarakat yang damai, tentram dan juga yang harmonis.

Kesalahan dalam berbahasa secara santun sering terjadi pada saat berkomunikasi baik itu pada konteks yang resmi maupun tidak resmi. Karena biasanya tuturan yang dianggap santun oleh penutur belum tentu santun di telinga lawan tutur. Maka dari itu, supaya tercapainya tujuan penutur kepada lawan tutur, penutur harus menggunakan bahasa yang santun.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena kondisi objektif kesantunan berbahasa dapat terjadi di lingkungan puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat apalagi pada saat munculnya Covid-19, baik itu untuk melakukan vaksinasi ataupun untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu unsur penting di puskesmas yaitu tenaga medis, tanpa adanya tenaga medis pekerjaan yang ada di Puskesmas tidak akan terlaksanakan.

Komunikasi yang santun antara tenaga medis dan pasien sangat penting agar tidak terjadinya kesalahpahaman saat melakukan penanganan terhadap pasien. Tenaga medis diharapkan mampu menggunakan tuturan yang mudah dimengerti dan bersikap santun dalam berinteraksi dengan pasien begitu juga dengan pasien agar terciptanya komunikasi yang baik sehingga pasien akan merasa nyaman selama masa perawatan agar proses dalam penyembuhan akan lebih cepat.

Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu menjadi tempat penelitian ini, alasan penulis memilih Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu karena seperti yang kita ketahui beberapa waktu lalu puskesmas tersebut pernah diberitakan dengan berita yang kurang baik lantaran menolak pasien (balita) dengan begitu penulis ingin

meneliti bahasa yang digunakan oleh tenaga medis saat sedang melayani pasien. Hal tersebut juga menjadi alasan objek penelitian ini adalah tenaga medis dan pasien.

Beberapa teori kesantunan berbahasa yang membahas tentang kesantunan berbahasa, yaitu, Lakoff (1973) menyatakan kesantunan dalam bertutur dapat diukur dari (1) Formalitas (*formality*), (2) ketidaktegasan (*hesitancy*) dan (3) persamaan atau kesekawanan (*equality or camaraderie*). Fraser (1978) menyatakan sebuah tuturan dikatakan santun, ketika si penutur tidak melampaui haknya terhadap lawan tuturnya dan si penutur juga memenuhi kewajibannya terhadap lawan tuturnya. Brown dan Levinson (1978) mengatakan teori kesantunan berbahasa itu berkisar atas penyelamatan muka (*face*). Sedangkan, Leech (1993) merumuskan kriteria-kriteria kesantunan ke dalam prinsip kesantunan yang dijabarkan menjadi enam maksim. Terdiri dari maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan dan maksim kesimpatian. Isi dari keenam maksim tersebut memiliki batasan batasan kesantunan yang jelas dan diterapkan oleh peserta petutur dalam berkomunikasi.

Penelitian ini memfokuskan bagaimana realisasi kesantunan berbahasa dengan menggunakan prinsip kesantunan Leech (1993). Alasan penulis memilih teori Leech (1993), karena ciri tuturan tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu memiliki karakter yang tanpa disadari di terapkan dalam enam maksim yang terdapat pada teori Leech (1993) sehingga teori Leech (1993) cocok digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, pada teori Leech (1993) ini juga lebih lengkap dan bahasa yang dikaji juga lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa saat bertutur suatu tuturan memiliki makna tersendiri. Namun, suatu tuturan juga memiliki maksud dan tujuan tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dan menarik untuk diteliti, melihat bagaimana realisasi kesantunan yang digunakan oleh tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk membuat deskripsi dari masalah yang terdapat dalam sebuah data. Tempat atau lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu yaitu di Jl. WR. Supratman No.22, RT IV, Pematang Gubernur, Kec. Muara Bangka Hulu, Kota Bengkulu. Adapun waktu penelitian dilaksanakan yakni dari tanggal 01 Juli - 15 Juli 2022. Sumber data pada penelitian ini yaitu tuturan tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Sedangkan, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tuturan tenaga medis dan pasien yang Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu meliputi teknik observasi, kemudian, teknik rekam dan teknik catat. mengandung kesantunan. Langkah-langkah analisis data pada penelitian ini yaitu, transkripsi data, pengkodean data, identifikasi data, klasifikasi data, analisis data, dan penyimpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh dari data yang sudah diklasifikasi dan dianalisis oleh penulis, ditemukan sebanyak 56 tuturan berdasarkan tuturan tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu.

Sesuai dengan rumusan masalah realisasi kesantunan berbahasa dapat diuraikan sebagai berikut, yang terdiri dari enam maksim. Maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian. Berdasarkan rinciannya yaitu terdiri atas 35 maksim kebijaksanaan, 4 maksim kedermawanan, 7 maksim penghargaan, 2 maksim kerendahan hati, 14 maksim kemufakatan, dan 11 maksim kesimpatian,

1. Maksim Kebijaksanaan

Berdasarkan penelitian ditemukan 35 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim kebijaksanaan, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim kebijaksanaan sebagai berikut:

Contoh data

M : *Silahkan masuk Bu.* 'Silahkan masuk Bu'.

W : *Iyo Dek.* 'Iya Dek'.

Berdasarkan data (1) konteks tuturannya yaitu ketika M sedang mempersilahkan W untuk masuk ruangan. Wujud tuturan M dan W mengandung maksim kebijaksanaan, pemaksimalan keuntungan bagi pihak mitra tutur tampak sekali pada tuturan *Silahkan masuk Bu*. Ciri kebijaksanaan ialah saat M mempersilahkan W untuk masuk ruangan agar W bisa di periksa sedangkan M sudah menyediakan tempat untuk W duduk.

2. Maksim Kedermawanan

Berdasarkan penelitian ditemukan 4 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim kedermawanan, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim kedermawanan sebagai berikut:

Contoh data

GS : *Siko Bu anaknya kami bantu pegangkan biar Ibu bisa diperiksa.* 'Kesini Bu anaknya saya bantu pegangkan agar ibu bisa diperiksa.'

W : *Aduh laju merepotkan yo, Dek.* 'Aduh jadi merepotkan ya, Dek.'

Berdasarkan data (5) konteks tuturannya yaitu tuturan GS ketika W kesulitan untuk melakukan pemeriksaan karena sedang menggendong anak kecil. Oleh karena itu GS menghampiri W dan menawarkan pertolongan untuk menggendong anak dari W tersebut. Wujud tuturan GS dan W mengandung maksim kedermawanan, hal itu terdapat pada tuturan *Sini Bu anaknya saya bantu pegangkan agar Ibu bisa diperiksa*. Ciri kedermawanan ialah saat GS memberikan pertolongan yang menguntungkan W yaitu dengan cara menggendong anak W agar W tidak kesulitan untuk diperiksa.

3. Maksim Penghargaan

Berdasarkan penelitian ditemukan 7 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim penghargaan, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim penghargaan sebagai berikut:

Contoh data

I : *Kito cek suhu tubuhnya dulu yo, Dek.* ‘Saya cek suhu tubuhnya dulu ya, Dek.’

L : *Iyo, Bu.* ‘Iya, Bu.’

I : *Buka ketiaknyo, Dek. dikepitkan yo idak sakit kok.* ‘Buka ketiaknya, Dek dikepitkan ya tidak sakit kok.’

A : (Membuka ketiaknya).

I : *Nah iyo cak itu, pintar nian tahan dulu yo, Dek.* ‘Nah iya seperti itu, pintar sekali tahan dulu ya, Dek.’

Berdasarkan data (8) konteks tuturannya yaitu tuturan I ketika mau mengecek suhu tubuh A. Di situ I meminta A untuk membuka ketiaknya agar bisa dicek suhu tubuhnya dengan menggunakan termometer dan A membuka ketiaknya serta mengepitkan termometernya. Wujud tuturan I dan A mengandung maksim penghargaan, hal itu terdapat pada tuturan *Nah iya seperti itu, pintar sekali tahan dulu ya, Dek.* Ciri penghargaan ialah saat I merespon A dengan sangat baik disertai dengan pujian atau penghargaan karena A tersebut tidak menangis dan mau mengikuti perintah I.

4. Maksim Kerendahan hati

Berdasarkan penelitian ditemukan 2 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim kerendahan hati, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim kebijaksanaan sebagai berikut:

Contoh data

A : *Dek, langsung cabut ajo gigi kami ni sakit nian idak tahan lagi.* ‘Sus, langsung cabut saja gigi saya ini sakit sekali tidak tahan lagi.’

DV : *Maaf Bu, tapi kami idak bisa basing cabut soalnya bukan tugas kami Bu, kelak takutnyo salah.* ‘Maaf Bu, tetapi saya tidak bisa asal cabut soalnya bukan tugas saya Bu, nanti takutnya salah.’

Berdasarkan data (11) konteks tuturannya yaitu tuturan DV ketika A yang sedang kesakitan karena sakit gigi. Di situ A tersebut tidak sanggup menahan rasa sakitnya lagi, sehingga A tersebut meminta DV untuk mencabut giginya saat itu juga dan disitu DV menolak karena dia menyadari bahwa dia tidak berwenang dalam hal itu dikarenakan itu bukan profesinya. Wujud tuturan DV dan A mengandung maksim kerendahan hati, hal itu terdapat terdapat pada tuturan *Maaf Bu, tapi saya tidak bisa asal cabut soalnya bukan tugas saya Bu, nanti takutnya salah.* Ciri kerendahan hati ialah saat DV berusaha untuk merendahkan diri atas permintaan A karena mengingat bahwa DV tidak berwenang untuk mencabut gigi A tanpa mendapatkan izin dari dokter.

5. Maksim Kemufakatan

Berdasarkan penelitian ditemukan 14 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim kemufakatan, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim kemufakatan sebagai berikut:

Contoh data

DV : *Tunggu dokternyo datang yo Bu.* ‘Tunggu dokternya datang ya Bu.’

A : *Iyo Dek.* ‘Iya Dek.’

Berdasarkan data (13) konteks tuturannya yaitu tuturan DV ketika sedang memberitahu A untuk menunggu dokternya. Wujud tuturan DV dan A

mengandung maksim kemufakatan, hal itu terdapat pada tuturan *Iyo Dek*. Ciri kemufakatan ialah saat A setuju dengan apa yang dikatakan oleh DV yaitu menunggu dokternya.

6. Maksim Kesimpatian

Berdasarkan penelitian ditemukan 11 data tuturan tenaga medis dan pasien yang termasuk ke dalam maksim kesimpatian, wujud tuturan yang termasuk ke dalam maksim kesimpatian sebagai berikut:

Contoh data

I : *Semoga udah minum obat kelak panasnyo turun yo, Dek.* 'Semoga sudah minum obat nanti panasnya turun ya, Dek.'

L : *Semogalah, Bu.* 'Semoga aja, Bu.'

Berdasarkan data (18) konteks tuturannya yaitu tuturan I ketika memberikan A obat dan di situ I juga mendoakan agar A panasnya segera turun karena suhu tubuh A yang sangat tinggi. Wujud tuturan I dan L mengandung maksim kesimpatian, hal itu terdapat pada tuturan *Semoga sudah minum obat nanti panasnya turun ya, Dek*. Ciri kesimpatian ialah saat I menunjukkan sikap simpatinya dengan mendoakan A agar panasnya segera turun.

Pembahasan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam penelitian ini memenuhi semua maksim kesantunan, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian. Pematuhan maksim-maksim tersebut dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien. Tenaga medis yang di maksudkan berbeda-beda di setiap ruangan, tentunya penanda kesantunan yang disampaikan oleh setiap tenaga medis pun berbeda. Contohnya sebagai berikut:

1. Realisasi kesantunan pada tenaga medis M menggunakan beberapa maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian. Contoh masing-masing seperti berikut.
 - Maksim kebijaksanaan
 - (1) M : *Silahkan masuk Bu.* 'Silahkan masuk Bu.'
 - (2) W : *Iyo Dek.* 'Iya Dek.'
 - Maksim kedermawanan
 - (5) M : *Bisa tegakenyo, Bu?* 'Bisa berdirinya, Bu?'
 - (6) H : *Susah, Dek.* 'Susah, Dek.'
 - (7) M : *Siko Bu, kami bantu.* 'Sini Bu, saya bantu.'
 - Maksim kemufakatan
 - (14) H : *Iyo baik, Dek. Kalo olahraga ringan keliling-keliling rumah dak papo yo, Dek?* 'Iya baik, Dek. Kalau olahraga ringan keliling-keliling rumah tidak apa-apa ya, Dek?'
 - (15) M : *Iyo, tidak apo-apo, Bu. Bagus kalo di gerakkan kakinyo.* 'Tidak apa-apa, Bu. Bagus kalau di gerakkan kakinya.'
 - Maksim kesimpatian
 - (20) K : *Iyo baik Dek, mokasih yo Dek.* 'Iya baik Dek, Terimakasih ya Dek.'
 - (21) M : *Iyo Bu samo-samo, cepek sembuh yo Bu.* 'Iya Bu sama-sama, cepat sembuh ya Bu.'

2. Realisasi kesantunan pada tenaga medis GS hanya menggunakan maksim yaitu maksim kedermawanan. Contohnya seperti di bawah ini.
 - Maksim kedermawanan
 - (7) GS : *Siko Bu anaknyo kami bantu pegangkan biar Ibu bisa diperikso.* ‘Kesini Bu anaknya saya bantu pegangkan agar ibu bisa diperiksa.’
 - (8) W : *Aduh laju merepotkan yo, Dek.* ‘Aduh jadi merepotkan ya, Dek.’
3. Realisasi kesantunan pada tenaga medis PA menggunakan maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, dan maksim kerendahan hati. Contoh masing-masingnya sebagai berikut.
 - Maksim kebijaksanaan
 - (5) PA : *Nanti Bapak kalau mau tau penyakit nyo lebih rinci nanti Bapak ketemu sama dokternya saja, Bapak tunggu diluar nanti kita panggil Pak ya.* ‘Nanti Bapak Kalau mau penyakit nya lebih rinci nanti Bapak ketemu sama dokternya saja, Bapak tunggu diluar nanti kita panggil Pak ya.’
 - (6) T : *Iyo, Dek.* ‘Iya, Dek.’
 - Maksim penghargaan
 - (7) PA : *Cubo kito cek tensi darahnya dulu yo Pak!* ‘Coba saya cek tensi darahnya dulu ya Pak!’
 - (8) R : *Iyo Dek.* ‘Iya Dek.’
 - (9) PA : *Tensi darahnya la normal kini Pak, bagusla kalo cak itu Bapak makan makanan yang sebat yo pak.* ‘Tensi darahnya sudah normal sekarang Pak. Bagus sekali kalau begitu Bapak makan makanan yang sehat ya.’
 - Maksim kerendahan hati
 - (5) PA : *Pak kami ko idak bisa ngambil keputusan sekarang soalnya kami bukan dokter, apokah dikasih rujukan ke rumah sakit kelak atau cak mano dokternya yang nentukan.* ‘Pak saya tidak bisa mengambil keputusan sekarang soalnya saya bukan dokter, apakah diberi rujukan ke rumah sakit nanti atau gimana dokter yang menentukan.’
 - (6) R : *Oh iyo, Dek.* ‘Oh iya, Dek.’
4. Realisasi kesantunan tenaga medis R menggunakan beberapa maksim yaitu maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian. Contoh masing-masingnya sebagai berikut.
 - Maksim kebijaksanaan
 - (3) R : *Ini dikasih paracetamol Bu yo, paracetamol ini kalau panas ajo dimakan kalo ga, ga usah yo Bu yo. Antibiotiknyo belum saya kasih cuma obat panas sama obat batuk.* ‘Ini diberi paracetamol Bu ya, paracetamol ini kalau panas saja dimakan kalau tidak, tidak usah ya Bu ya. Antibiotiknya belum saya kasih cuma obat panas sama obat batuk.’
 - (4) Y : *Iyo, mokasih Bu.* ‘Iya, terimakasih Bu.’
 - Maksim penghargaan
 - (5) R : *Buka mulutnyo, Dek.* ‘Buka mulutnya, Dek.’
 - (6) A : *(Membuka mulut).*
 - (7) R : *Ya pintar. Itu ditenggorokannyo masih merah nian. Yo sudah Dek* ‘Ya pintar. Itu ditenggorokannya masih merah sekali. Ya sudah Dek.’

Tulis Nama Lengkap Anda di sini; 11 size Bahnschrift SemiLight fonts

- Maksim kemufakatan
(4) T : *Iyo, Bu. Makasih. Berarti besok kami kesiko lagi yo, Bu.* 'Iya, Bu. Terimakasih. Berarti besok kami kesini lagi ya, Bu.'
(5) R : *Iyo, Yuk. Kalo idak besok senin kesiko lagi.* 'Iya, Yuk. Kalau tidak besok senin kesini lagi.'

(8) T : *Iyo, Bu. Kalo kumur-kumur pake air garam dapopo, Bu?* 'Iya, Bu. Kalau kumur-kumur pakai air garam tidak apa-apa, Bu?'

(9) R : *Iyo dapopo, Yuk. Biar kumannyo mati.* 'Iya tidak apa-apa, Yuk. Biar kumannya.'

- Maksim kesimpatian

(7) H : *Iyo, Bu. Iya Bu.'*

(8) R : *Kasihan Bu, soalnya kalo jarang minum kelak takutnyo kehabisan cairan.* 'Soalnya kalau jarang minum nanti takutnya kehabisan cairan Bu.'

5. Realisasi kesantunan tenaga medis DV menggunakan beberapa maksim yaitu maksim kebijaksanaan, maskim kerendahan hati, dan maksim kesimpatian. Contoh masing-masingnya sebagai berikut.

- Maksim kebijaksanaan

(1)DV : *Yo masuk, Bu.* 'Ya masuk, Bu.'

(2)A : *Iyo, Dek.* 'Iya, Dek.'

- Maksim kerendahan hati

(2) A : *Dek, langsung cabut ajo gigi kami ni sakit nian idak tahan lagi.* 'Sus, langsung cabut saja gigi saya ini sakit sekali tidak tahan lagi.'

(3) DV : *Maaf Bu, tapi kami idak bisa basing cabut soalnya bukan tugas kami Bu, kelak takutnyo salah.* 'Maaf Bu, tetapi saya tidak bisa asal cabut soalnya bukan tugas saya Bu, nanti takutnya salah.'

- Maksim kesimpatian

(8) A : *Sakit nian soalnya Dek, dak tahan sampe palak sakitnyo.* 'Sakit sekali soalnya Dek, tidak tahan samapi kepala sakitnya.'

(9) DV : *Sabar yo, Bu. Iko cubo minum obat untuk penahan sakit dulu Bu. Ibu bawak minum?.* 'Sabar ya, Bu. Ini coba minum obat untuk penahan sakit dulu Bu. Ibu bawa minum?'

6. Realisasi kesantunan pada tenaga medis I menggunakan beberapa maksim yaitu maksim penghargaan dan maksim kesimpatian. Contoh masing-masingnya sebagai berikut.

- Maksim penghargaan

(6) I: *Panas nian suhu badannyo ko, Bu. Idak rewelnyo, Bu?* 'Panas nian suhu badannya ini, Bu. Tidak rewel dia, Bu?'

(7) L: *Alhamdulillah idak, Bu.* 'Alhamdulillah tidak, Bu.'

(8) I: *Hebat nian adeknyo yo.* 'Hebat sekali adeknya ya.'

- Maksim kesimpatian

(13) I : ***Semoga udah minum obat kelak panasnyo turun yo, Dek.***
'Semoga sudah minum obat nanti panasnya turun ya, Dek.'

(14) L : *Semogalah, Bu.* 'Semoga aja, Bu.'

Berdasarkan beberapa data di atas terlihat jelas perbedaan penanda kesantunan pada setiap maksim. Setiap tenaga medis memiliki ciri kesantunan yang berbeda-beda pada setiap maksim-maksimnya. Hal itu bisa dilihat dari tuturan yang mereka sampaikan seperti data di atas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada pada bab IV, penulis menemukan sebanyak 73 tuturan tenaga medis dan pasien di Puskesmas Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Maka hasil dari analisis data dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini memenuhi semua maksim kesantunan, yang terdiri dari maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kerendahan hati, maksim kemufakatan, dan maksim kesimpatian.

Penanda tuturan santun yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu pada maksim kebijaksanaan data tuturan ditemukan berupa pemberitahuan, mempersilahkan, permintaan, dan penawaran. Pada maksim kedermawanan data tuturan ditemukan berupa pertolongan dan pemberian. Pada maksim penghargaan data tuturan ditemukan berupa ucapan terimakasih dan pujian. Pada maksim kerendahan hati data tuturan ditemukan berupa tuturan yang merendahkan diri. Pada maksim kemufakatan ditemukan data tutura berupa kesetujuan. Sedangkan, pada maksim kesimpatian ditemukan data tuturan berupa rasa prihatin dan mendoakan.

Tuturan kesantunan yang digunakan tenaga medis (6 orang) yang dimaksudkan dalam penelitian ini berbeda-beda di setiap ruangan. Dari keenam tenaga medis tersebut memiliki ciri kesantunan yang berbeda-beda. Realisasi kesantunan dari setiap tenaga medis berdasarkan maksim-maksim kesantunan dapat dirincikan sebagai berikut. Kesantunan pada tenaga medis M memenuhi maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim kemufakatan dan maksim kesimpatian. Realisasi kesantunan pada tenaga medis GS memenuhi maksim kedermawanan. Realisasi kesantunan pada tenaga medis PA memenuhi maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, dan maksim kerendahan hati.

Realisasi kesantunan tenaga medis R memenuhi maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, maksim kemufakatan dan maksim kesimpatian. Realisasi kesantunan tenaga medis DV memenuhi maksim kebijaksanaan, maksim kerendahan hati, dan maksim kesimpatian. Sedangkan realisasi kesantunan pada tenaga medis I memenuhi maksim penghargaan dan maksim kesimpatian.

DAFTAR RUJUKAN

- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djadjasurdarma, Fatimah. 1993. *Metode Linguistik Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Eresco.
- Faiz dkk. 2020. Internalisasi Nilai Kesantunan Berbahasa Melalui Pembelajaran PAI Dan Budi Pekerti. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial. Volume 29, Nomor 1, Juni 2020. 13-28*.
- Leech, G. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik* (Diterjemahkan oleh M.D.D Oka). Jakarta: Balai Pustaka.
- Nadar, F. X. 2013. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhayati, D. & Hendaryan, R. 2017. Kesantunan Berbahasa Pada Tuturan Siswa SMP. *Jurnal LITERASI Volume 1 | Nomor 2 | Oktober 2017. 1-8*.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Rohmadi, Muhammad. 2017. *Pragmatik Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wabana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sudaryanto. 1988. *Metode Linguistik (Bagian Pertama: Ke Arah Memahami Metode Linguistik)*. Cetakan ke 2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Yule, G. 2006. *Pragmatik* (Diterjemahkan oleh Mustajab R). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.