



TINDAK TUTUR KESANTUNAN TENAGA KESEHATAN DAN TENAGA KERJA DI SILOAM HOSPITALS, SEMARANG, JAWA TENGAH

¹Jarmini; ²Suhardi; ³Prihadi

¹²³ Universitas Negeri Yogyakarta

Korespondensi: jarminiiii@gmail.com

Abstrak

Kesantunan berbahasa merupakan suatu aturan atau etika berkomunikasi yang penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tindak tutur kesantunan berbahasa tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah yang didasarkan pada teori Leech tentang kesantunan berbahasa (ranah pragmatik). Analisis prinsip kesantunan berbahasa ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Peneliti menemukan situasi, yaitu 1) Pasien dan Satpam 2) Pasien dan Pegawai Administrasi, 3) Pasien dan Perawat 4) Pasien, Dokter, dan Bidan, 5) Pasien dan Perawat, 6) Pasien dan Apoteker, 7) Pasien dan Pegawai Kasir, 8) Pasien dan Apoteker, 9) Pasien dan Satpam 2. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, rekam, dan wawancara. Langkah-langkah analisis data dilakukan dengan mentranskripsikan data, mengidentifikasi data, mengklasifikasikan data, menginterpretasikan data, dan menyimpulkan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dialog tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah terdapat 116 pematuhan tuturan prinsip kesantunan berdasarkan teori Leech. Maksim prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan tersebut, yaitu maksim kearifan atau kebijaksanaan sebanyak 45 tuturan (39%), maksim kederawanan atau kemurahan hati sebanyak 11 tuturan (9%), maksim pujian atau penghargaan sebanyak 8 tuturan (7%), maksim kerendahan hati atau kesederhanaan sebanyak 16 (14%), maksim kesepakatan atau permufakatan sebanyak 25 tuturan (22%), dan maksim kesimpatian sebanyak 11 tuturan (9%). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesantunan berbahasa tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah sudah baik karena menggunakan semua prinsip kesantunan dalam melayani pasien.

Kata Kunci: tindak tutur kesantunan, kesantunan berbahasa, pragmatik, Siloam Hospitals

Abstract

Language politeness is a rule or communication ethics that is important to create effective communication. This study aims to describe the speech acts of language politeness of health workers and workers at Siloam Hospitals, Semarang, Central Java which is based on Leech's theory of language politeness (pragmatic domain). The analysis of the principles of language politeness uses a qualitative approach with descriptive research methods. Researchers found situations, namely 1) Patients and Security Guards 2) Patients and Administrative Staff, 3) Patients and Nurses 4) Patients, Doctors, and Midwives, 5) Patients and Nurses, 6) Patients and Pharmacists, 7) Patients and Cashiers, 8) Patients and Pharmacists, 9) Patients and Security Guards 2. Data collection techniques were carried out using observation, recording, and interview techniques. Data analysis steps were carried out by transcribing data, identifying data, classifying data, interpreting data, and concluding the results of the study. The results of the study showed that in the dialogue between health workers and workers with patients at Siloam Hospitals, Semarang, Central Java, there were 116

***Tindak Tutur Kesantunan Tenaga Kesehatan dan Tenaga Kerja di Siloam Hospitals,
Semarang, Jawa Tengah***

utterances of compliance with the principles of politeness based on Leech's theory. The maxims of politeness contained in the utterances were the maxim of wisdom or discretion as many as 45 utterances (39%), the maxim of generosity or generosity as many as 11 utterances (9%), the maxim of praise or appreciation as many as 8 utterances (7%), the maxim of humility or simplicity as many as 16 (14%), the maxim of agreement or consensus as many as 25 utterances (22%), and the maxim of sympathy as many as 11 utterances (9%). Based on the results of the study, it can be concluded that the politeness of the language of health workers and workers at Siloam Hospitals, Semarang, Central Java is good because it uses all the principles of politeness in serving patients.

Keywords: *politeness speech acts, linguistic politeness, pragmatics, Siloam Hospitals*

PENDAHULUAN

Bahasa adalah sarana komunikasi dalam kehidupan masyarakat yang dihasilkan melalui bunyi ujaran oleh manusia. Bahasa juga berfungsi sebagai sarana bagi seseorang untuk belajar, tidak hanya dalam konteks sekolah, tetapi juga dalam lingkup masyarakat. Hal ini mencakup bagaimana manusia belajar bersosialisasi, memahami etika berbicara dengan orang lain, dan menghormati lawan bicara dengan menggunakan bahasa yang santun. Pada dasarnya, kesantunan dalam berbahasa harus diterapkan ketika seseorang melakukan proses berkomunikasi dengan orang lain. Di dalam proses berkomunikasi tersebut, tentu terdapat sebuah gagasan, ide, pendapat, atau informasi yang disampaikan oleh penutur dan diterima oleh lawan tutur. Peristiwa komunikasi tersebut selanjutnya dikenal dengan istilah tindak tutur.

Tindak tutur merupakan suatu peristiwa berkomunikasi berupa ujaran kalimat dalam kondisi tertentu dan merupakan satuan terkecil dari komunikasi bahasa yang menentukan makna kalimat. Sebagai penutur, tentu memiliki keinginan untuk menyampaikan sesuatu atau berbicara dengan mitra tutur. Maka, sesuatu yang disampaikan tersebut merupakan makna atau maksud sebuah kalimat. Penutur harus menyampaikan kalimat-kalimat tersebut ke dalam wujud tindak tutur agar makna dan maksud dari kalimat tersebut tersampaikan. Dalam menyampaikan maksud tersebut, penutur perlu mempertimbangkan posisi penutur, situasi tutur, dan kemungkinan struktur pada bahasa itu. Umumnya, penutur lebih banyak menggunakan bahasa yang komunikatif. Oleh karena itu, dengan konteks situasi yang jelas, peristiwa tindak tutur akan berjalan dengan lancar.

Pragmatik adalah ilmu yang mempelajari tindak tutur sebagai objek kajiannya. Wijana (Wibowo, 2016) menyatakan bahwa pragmatik adalah cabang linguistik yang meneliti struktur bahasa dari perspektif eksternal, khususnya bagaimana bahasa digunakan dalam komunikasi. Menurut Yule (2017), pragmatik merujuk pada analisis tentang bagaimana makna yang disampaikan oleh seseorang dalam berkomunikasi, entah melalui lisan atau tulisan, kemudian diterima dan dimaknai oleh pendengar atau pembaca. Ini mencakup makna yang secara langsung disampaikan oleh pembicara, makna konseptual yang terkandung dalam ucapan, makna tersembunyi yang mungkin tidak langsung dinyatakan, dan juga aspek-aspek lain yang memengaruhi bagaimana jarak atau hubungan relatif antara pembicara dan pendengar tercermin dalam komunikasi tersebut. Menurut Yuliana (2013), pragmatik adalah bidang kajian yang mengungkapkan makna berdasarkan konteks situasional di mana ujaran tersebut terjadi. Sesuatu yang melibatkan konteks dan bahasa dapat diteliti menggunakan kajian pragmatik. Tindak tutur berkaitan erat dengan peristiwa tutur. Peristiwa tutur merupakan kejadian sosial. Hal ini dikarenakan berkaitan dengan seluruh pihak yang bertutur dalam satu suasana atau tempat. Dewi (2019) memandang tindak tutur sebagai gejala individu yang bersifat psikologis, dan dipengaruhi oleh kemampuan bahasa penutur ketika menghadapi situasi tuturan.

Austin (Chaer, 2004: 53) mengklasifikasikan tindak tutur menjadi tiga jenis: tindak lokusi, tindak ilokusi, dan tindak perlokusi. Pada dasarnya, ketiga tindakan ini dapat dijelaskan sebagai tindakan untuk menyatakan sesuatu, tindakan untuk melakukan sesuatu, dan tindakan untuk mempengaruhi. Tindak tutur dapat kita lakukan di mana saja selama terdapat penutur dan juga

mitra tutur. Berdasarkan penelitian terdahulu, tindak tutur ilokusi menjadi topik yang paling banyak diminati oleh peneliti (Meirisa, 2017), Sari dan Cahyono (2022), Cahyaningsih dan Rahmawati (2022). Chaer (2004: 53) menyatakan bahwa tindak ilokusi adalah tindak tutur yang biasanya berupa kalimat performatif yang eksplisit. Tindak tutur ini biasanya berkaitan dengan asertif (menjelaskan), direktif (memerintah), ekspresif (berkaitan dengan perasaan dan sikap), komisif (perjanjian), dan deklaratif (deklarasi). Tindak tutur ilokusi juga memuat beberapa aspek, yaitu implikatur, tindak tutur langsung tidak langsung, literal non literal, prinsip kerja sama, dan prinsip kesantunan. Prinsip kesantunan menjadi objek yang digali lebih mendalam di dalam penelitian ini.

Yule (1996: 104) menyatakan bahwa kesantunan adalah aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu. Oleh karena itu, kesantunan menjadi prasyarat yang disepakati dalam perilaku sosial. Kesantunan dalam berbahasa mencerminkan kepribadian yang baik. Sebaliknya, seseorang dengan kepribadian buruk akan sulit untuk terus-menerus menggunakan bahasa yang baik dan santun. Meskipun mereka berusaha berbicara dengan sopan di depan orang lain, pada akhirnya kepribadian buruk mereka akan terlihat melalui pilihan kata, ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak sopan. Demikian pula, seseorang yang berpura-pura bersikap halus di hadapan orang lain namun memiliki kepribadian yang buruk, pada akhirnya akan sulit mempertahankan bahasa yang halus dan santun. Zamzani (Wahidah, 2017: 1) juga mengemukakan bahwa kesantunan adalah perilaku yang ditunjukkan dengan cara yang baik atau beretika.

Kesantunan berbahasa adalah aturan perilaku atau beretika, baik di lingkungan sekolah, lingkungan masyarakat, maupun lingkungan kerja, seperti rumah sakit. Tenaga kesehatan dan tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit sudah seharusnya memegang dan menerapkan prinsip-prinsip kesantunan dalam berbahasa. Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, yaitu dokter, perawat, bidan, apoteker, dan sebagainya, sedangkan tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit, yaitu tenaga administrasi, kasir, satpam, dan sebagainya. Menurut Undang-Undang tenaga kesehatan yang tercantum dalam pasal 2 ayat (2) hingga ayat (8) Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1966, tenaga kesehatan diwajibkan menerapkan model komunikasi yang tepat dan sesuai dengan tahap perkembangan pasien. Untuk itu, sudah seharusnya sebagai tenaga kesehatan dan tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit menerapkan prinsip-prinsip kesantunan terhadap pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Leech (1983: 132) membagi prinsip kesantunan berbahasa menjadi enam maksim, yaitu maksim kearifan, kedermawanan, pujian, kerendahhatian, kesepakatan, dan kesimpatian.

Kesantunan berbahasa (*linguistic politeness*) merupakan salah satu aspek penggunaan bahasa yang sudah banyak diteliti dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa penelitian yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yunus (2018) dengan judul *Bentuk Kesantunan Berbahasa pada Tindak Tutur Anak di Kalibone Kelurahan Bonto Langkasa Kecamatan Minasate'ne Kabupaten Pangkep*, Agusmin, dkk (2022) yang berjudul *Tindak Tutur Kesantunan Guru dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMPN 3 Satap Jereweh*, Claudia, dkk (2018) dengan judul *Prinsip Kesantunan Berdasarkan Maksim Leech dalam Kumpulan Naskah Drama Geng Toilet Karya Sosiawan Leak dan Relevansinya sebagai Bahan Ajar Teks Drama di Sekolah Menengah Atas*, Anggraini, dkk (2019) dengan judul *Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Pembelajaran di Kelas X MAN 1 Model Kota Bengkulu*. Beberapa penelitian tersebut untuk mengetahui bentuk kesantunan berbahasa dalam lingkup pendidikan dan pembelajaran. Terkait dengan kesantunan berbahasa tenaga kesehatan dan tenaga kerja rumah sakit belum banyak dilakukan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang relevan tersebut, penelitian mengenai tindak tutur kesantunan dalam lingkup tenaga kesehatan dan tenaga kerja di rumah sakit masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk memperluas pandangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu pragmatik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sugiyono (2017: 14-15) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif biasa disebut dengan metode penelitian naturalistik karena dilakukan secara alamiah tanpa dibuat-buat. Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri. Objek dari penelitian ini adalah tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan pada tanggal 31 Mei 2024.

Data dalam penelitian ini adalah tuturan yang mematuhi kesantunan berbahasa berdasarkan prinsip kesantunan Leech (teori pragmatik) yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah pada saat situasi formal atau sedang melayani pasien. Sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh tuturan lisan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah pada saat melayani pasien. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah manusia atau peneliti itu sendiri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi teknik observasi, rekam, dan wawancara.

Langkah-langkah penganalisisan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi mentranskripsikan data berupa rekaman tuturan tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah, mengidentifikasi data, mengklasifikasikan data, menginterpretasikan data, dan menyimpulkan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan hasil transkripsi rekaman yang, peneliti menemukan 9 situasi, yaitu 1) Pasien dan Satpam 1, 2) Pasien dan Pegawai Administrasi, 3) Pasien dan Perawat 1, 4) Pasien, Dokter, dan Bidan, 5) Pasien dan Perawat 2, 6) Pasien dan Apoteker 1, 7) Pasien dan Pegawai Kasir, 8) Pasien dan Apoteker 2, 9) Pasien dan Satpam 2.

Pada tuturan tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah, peneliti mendapatkan hasil pematuhan prinsip kesantunan Leech dengan 6 maksim, yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Pematuhan Prinsip Kesantunan Tenaga Kesehatan dan tenaga Kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah

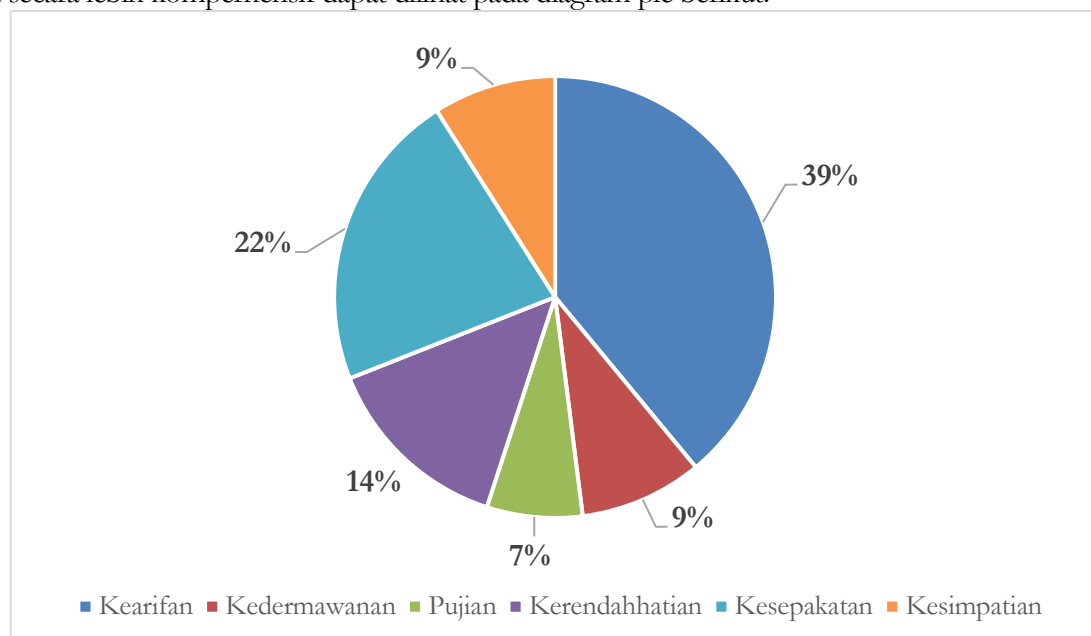
No	Prinsip Kesantunan	Jumlah Data
1	Kearifan	45
2	Kedermawanan	11
3	Pujian	8
4	Kerendahhatian	16
5	Kesepakatan	25
6	Kesimpatian	11
Total		116

Berdasarkan hasil analisis terhadap 116 data tuturan, ditemukan bahwa seluruhnya dapat diklasifikasikan ke dalam enam prinsip kesantunan berbahasa sebagaimana dikemukakan oleh Leech (1983), yaitu prinsip kearifan, kedermawanan, pujian, kerendahhatian, kesepakatan, dan kesimpatian. Dari tabel di atas, tampak bahwa prinsip kearifan mendominasi dengan 45 data (38,8%), menunjukkan bahwa penutur cenderung menggunakan strategi tutur yang mempertimbangkan kepentingan mitra tutur dan berupaya meminimalkan kerugian bagi lawan bicara. Hal ini menandakan bahwa aspek penghormatan dan pertimbangan sosial masih menjadi faktor utama dalam praktik berbahasa yang santun.

Selanjutnya, prinsip kesepakatan menempati posisi kedua dengan 25 data (21,6%). Temuan ini mengindikasikan adanya kecenderungan penutur untuk membangun keharmonisan interaksi melalui

kesamaan pandangan atau penerimaan terhadap pendapat mitra tutur. Prinsip kerendahhatian muncul sebanyak 16 data (13,8%), yang menggambarkan adanya upaya penutur menurunkan citra diri (self-lowering) demi menjaga hubungan sosial yang harmonis. Sementara itu, prinsip kedermawanan dan kesimpatian masing-masing ditemukan sebanyak 11 data (9,5%), menunjukkan frekuensi yang relatif rendah namun tetap mencerminkan adanya bentuk solidaritas sosial dan empati terhadap lawan tutur.

Adapun prinsip pujian muncul paling sedikit, yakni hanya 8 data (6,9%). Hal ini menunjukkan bahwa bentuk kesantunan berupa pemberian pujian tidak terlalu dominan dalam konteks komunikasi yang dikaji, kemungkinan karena faktor budaya yang cenderung menghindari ekspresi verbal yang berlebihan terhadap keunggulan orang lain. Secara keseluruhan, distribusi data tersebut memperlihatkan bahwa kearifan dan kesepakatan menjadi dua prinsip yang paling menonjol, sedangkan pujian merupakan bentuk kesantunan yang paling jarang muncul. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa kesantunan berbahasa dalam konteks penelitian ini lebih banyak diwujudkan melalui strategi penghormatan, kehati-hatian, dan upaya menjaga keseimbangan sosial dalam interaksi. Untuk melihat data secara lebih komperhensif dapat dilihat pada diagram pie berikut:



Gambar 1. Persentase Hasil Pematuhan Prinsip Kesantunan Tenaga Kesehatan dan tenaga Kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah

Tabel 1 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa prinsip kesantunan yang sering digunakan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah maksim kearifan dengan jumlah data 45 (39%), prinsip kesantunan yang jarang digunakan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah maksim pujian dengan jumlah data 8 (7%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, prinsip kesantunan lebih sering digunakan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah maksim kearifan. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan dan tenaga kerja lebih mengutamakan kebutuhan pasien.

Pembahasan

Maksim Kearifan

Leech (1993: 206) mengemukakan bahwa apabila menginginkan untuk dikatakan mematuhi maksim kearifan atau kebijaksanaan, penutur harus membuat kerugian diri sebanyak mungkin dan memberi keuntungan kepada orang lain sebesar mungkin. Penggunaan atau pematuhan maksim kearifan atau kebijaksanaan dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 45 data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 1.

Satpam : “Selamat malam, ada yang bisa dibantu, Ibu?” (01)

- Pasien : “Selamat malam, Pak”
Satpam : “Iya” (02)
Pasien : “Mau ini”
Satpam : **“Ke kamar siapa pasiennya?”** (03)
Pasien : “Mau, mau, *opo jenenge, Mas?*”
Satpam : **“Mau konsul?”** (04)
Pasien : “Mau periksa”
Satpam : **“Oh periksa, ke dokter siapa?”** (05)
Pasien : “Ini *lho* mau cek kandungan”
Satpam : **“Oh, baik. USG ya. Dengan asuransi atau pribadi Ibu, mohon maaf?”** (06)
Pasien : “Pribadi”
Satpam : “Pribadi ya” (07)
Pasien : “*Nek* kemarin *sib* sudah tanya Mbak EN”
Satpam : **“Oh, ya baik, Mbak EN. Nanti coba langsung ditanyakan ke bagian registrasi kami, *nggih*”** (08)
Pasien : “*Nggih*”
Satpam : **“Ini antreannya, mohon ditunggu dulu, Bu. Nanti dipanggil petugas kami”** (09)
Pasien : “Iya, terima kasih”
Satpam : “Iya, dengan senang hati” (10)

Pada tuturan yang dicetak tebal tersebut, Satpam menanyakan kepada pasien apakah ada yang bisa dibantu dan juga menanyakan kemungkinan yang akan dilakukan pasien ketika datang ke rumah sakit. Tuturan Satpam tersebut termasuk santun karena menanyakan kebutuhan dari pasien yang datang ke rumah sakit. Selain itu, terdapat juga sapaan Bu yang membuat tuturan semakin santun. Kemudian, Satpam tersebut memberikan pelayanan dengan mengambilkan nomor antrean sesuai dengan Semua tuturan Satpam itu pun dijawab semua oleh pasien yang datang. Dikarenakan fokus dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kesantunan tuturan tenaga kesehatan dan tenaga kerja di Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah, maka tuturan tersebut telah mematuhi maksim kebijaksanaan yang mana penutur sudah seharusnya mengurangi keuntungan untuk dirinya dan mengutamakan keuntungan bagi lawan tuturnya secara keseluruhan.

Maksim Kederawanan

Leech (1993: 209) menyatakan bahwa untuk dianggap mematuhi maksim kederawanan atau kemurahan hati, seseorang harus membuat keuntungan bagi dirinya sendiri sekecil mungkin dan, sebaliknya, membuat kerugian bagi dirinya sebesar mungkin. Dalam maksim ini, para penutur diharapkan dapat menghormati orang lain. Penghormatan tersebut tercapai jika seseorang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi pihak lain (Rahardi, 2005: 61). Penggunaan atau pematuhan maksim kederawanan atau kemurahan hari dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 11 data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 2.

- Pegawai Administrasi : “Sudah pernah ke sini belum, Kak? (15)
Pasien : “Belum”
Pegawai Administrasi : “Dibantu KTPnya untuk pendaftaran” (16)
Pasien : “KTPnya baru proses ganti status”
Pegawai Administrasi : **“Foto aja ada *nggak?*”** (17)
Pasien : “Foto apa?”
Pegawai Administrasi : “KTP?” (18)
Pasien : “KK ya, KTPnya belum jadi”

Pegawai Administrasi : “Foto KTP yang lama mungkin?” (19)

Pasien : “Ini”

Pegawai Administrasi : “Dengan Kak, JR?” (20)

Pada tuturan yang dicetak tebal, tuturan Pegawai Administrasi tersebut termasuk tuturan yang santun karena menanyakan kepada Pasien apakah sebelumnya sudah pernah ke Siloam Hospitals dan juga menanyakan data diri berupa KTP untuk kebutuhan pendaftaran. Selanjutnya, karena Pasien tidak membawa KTP dikarenakan masih dalam proses perpindahan status, Pegawai Administrasi tersebut menanyakan foto KTP yang lama saja dan akhirnya mengizinkan untuk foto Kartu Keluarga. Selain itu, terdapat juga sapaan Kak yang membuat tuturan semakin santun. Tuturan tersebut telah mematuhi maksim kedermawanan atau kemurahan hati karena membuat keuntungan untuk orang lain sebanyak mungkin dan membuat kerugian diri sebanyak mungkin. Pegawai Administrasi tidak mempersulit Pasien yang tidak membawa KTP dan diberikan alternatif yang lain. Dengan demikian, prinsip kedermawanan dan kemurahan hati terdapat di dalam tuturan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals.

Maksim Pujian

Rahardi (2005: 62) menjelaskan bahwa di dalam maksim pujian atau penghargaan, seseorang akan dianggap santun ketika tuturannya berusaha memberikan pujian atau penghargaan kepada orang lain. Dengan maksim ini, diharapkan tidak terjadi saling mengejek, mencaci, dan merendahkan pihak lain. Prinsip maksim ini adalah celah pihak lain sekecil mungkin dan berikan pujian kepada orang lain semaksimal mungkin. Hal terpenting dari maksim ini yaitu tidak mengungkapkan sesuatu yang tidak membuat senang orang lain. Jadi, tuturan dikatakan santun ketika selalu berusaha menunjukkan penghargaan dan pujian kepada pihak lain. Penggunaan atau pematuhan maksim pujian atau penghargaan dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 8 data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 4.

Dokter : “Jadi tetep mau program cepet?” (69)

Pasien : “Iya. Saya masih kuliah sebenarnya”

Dokter : “*Lha* apalagi masih kuliah.” (70)

Pasien : “Tapi *nggak papa* nanti anaknya saya ajak kuliah”

Dokter : “**Malah bagus itu. Kalau orang, tapi ini bener apa enggak saya enggak tahu ya. Dulu kenapa orang Yahudi itu pinter-pinter itu karena begitu dia hamil ibunya baca banyak baca yang membikin dia berpikir. Kebetulan anak saya pertama kedua itu istri saya malah lagi *anu*, istri saya kan dosen. Lagi giat-giatnya sekolah waktu itu.**” (71)

Pada tuturan yang dicetak tebal tersebut, tuturan Dokter termasuk tuturan yang santun karena memberikan pujian atau kepada Pasien Siloam Hospitals. Pujian tersebut disampaikan karena Dokter mendukung bahwa ketika sedang menempuh perkuliahan, seorang perempuan diperbolehkan untuk hamil. Dokter tersebut juga memberikan alasan karena apabila seseorang hamil ketika kuliah, anaknya akan pintar seperti penelitian yang disampaikan bahwa dulu orang Yahudi termasuk orang-orang yang pintar karena ketika hamil ibunya banyak membaca. Tuturan tersebut dikatakan mematuhi maksim pujian atau penghargaan karena menunjukkan penghargaan atau pujian kepada Pasien yang masih menempuh dunia pendidikan. Dengan demikian, prinsip pujian atau penghargaan digunakan di dalam tuturan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals.

Maksim Kerendahhatian

Leech (1993) menyatakan bahwa tuturan dapat dikatakan santun apabila peserta pertuturan meminimalisir pujian pada dirinya sendiri, sebaliknya memaksimalkan cacian pada dirinya sendiri. Wijana dan Rohmadi (2009: 55) menambahkan bahwa maksim kerendahhatian atau kesederhanaan menuntut untuk meninggikan ketidakhormatan pada dirinya sendiri dan mengurugu rasa hormat pada diri sendiri. Jadi, dalam maksim kerendahhatian atau kesederhanaan, peserta tutur dikatakan santun apabila dapat

muncul rasa rendah hati yang dilakukan dengan mengurangi pujian pada diri sendiri. Penggunaan atau pematuhan maksim kerendahhatian atau kesederhanaan dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 16 data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 6.

Apoteker : “Selamat malam, perkenalkan dengan SH mau konfirmasi resep bisa sebutkan nama lengkapnya?” (172)

Pasien : “JR”

Apoteker : “Tanggal lahirnya?” (173)

Pasien : “1*-1*-199*”

Pada tuturan bercetak tebal tersebut, tuturan Apoteker termasuk tuturan yang santun karena menunjukkan sikap yang sesuai dengan kerendahhatian atau kesederhanaan. Wujud dari maksim kerendahhatian atau kesederhanaan yaitu ketika Apoteker menyapa Pasien terlebih dahulu dengan ucapan selamat malam sebelum disapa oleh Pasien. Apoteker tersebut juga mengenalkan dirinya sebelum memberikan pelayanan kepada Pasien. Dengan demikian, prinsip kerendahhatian atau kesederhanaan digunakan di dalam tuturan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals.

Maksim Kesepakatan

Leech (1993) mengemukakan bahwa setiap penutur harus meminimalisir ketidaksesuaian antara dirinya dengan pihak lain dan lebih menyesuaikan dirinya sendiri dengan pihak lain. Rahardi (2005: 64) juga menyatakan bahwa dalam maksim kesepakatan atau permufakatan, lebih ditekankan supaya terjadi kecocokan atau kemufakatan di dalam aktivitas bertutur. Jadi, tuturan dianggap santun apabila selalu terjadi kecocokan dan kemufakatan dalam tuturan. Penggunaan atau pematuhan maksim kesepakatan atau permufakatan dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 25 data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 4.

Pasien : “Masalahnya kan kalau saya kan itu udah umur 31 *sih*, Dok. Jadi kan kalau nunda-nunda terus nanti...”

Dokter : “Ya ya ya iya, *sih*, jaraknya sama *nganu*, sebenarnya *nek* laki-lakinya mau usia berapapun *nggak* masalah, Pak. Maksudnya laki-laki itu kan usia reproduksi itu kan bisa 65 tahun, cuma jaraknya sama anaknya ya itu.” (137)

Pasien : “Cuma jaraknya sama anaknya ya itu.”

Dokter : “Ya ya ya ya. Saya mengerti *sih*, makanya kan tadi saya bilang, Ibu umurnya berapa dulu, terus Bapaknya berapa?” (138)

Pasien : “Terus nanti kan kalau kerja *nggak* sampai tua juga”

Dokter : “Ya ya” (139)

Pada tuturan bercetak tebal tersebut, tuturan Dokter termasuk tuturan yang santun karena menunjukkan sikap yang sesuai dengan maksim kesepakatan atau permufakatan. Wujud dari maksim kesepakatan atau permufakatan yaitu ketika Dokter sepakat dan terjadi kecocokan antara Dokter dan Pasien dengan topik yang dibicarakan. Dokter juga memberikan afirmasi terhadap setiap tuturan yang dituturkan oleh Pasien. Dengan demikian, prinsip kesepakatan atau permufakatan digunakan di dalam tuturan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals.

Maksim Kesimpatian

Maksim kesimpatian adalah prinsip kesantunan berbahasa yang mengharuskan untuk memaksimalkan rasa simpati dan mengurangi rasa antipati kepada lawan tutur. Apabila lawan tutur mendapat keberhasilan atau kebahagiaan, penutur harus ikut bahagia dan memberikan ucapan selamat. Sebaliknya, apabila lawan tutur sedang dalam kondisi sulit atau mendapat musibah, penutur turut berduka atau menunjukkan rasa bela sungkawa sebagai tanda kesimpatian (Chaer, 2010: 61). Jadi, tuturan dianggap santun apabila muncul kesimpatian dalam tuturan. Penggunaan atau pematuhan maksim kesimpatian dalam dialog antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien adalah sebanyak 11

data tuturan. Berikut adalah contoh bukti tuturan yang terjadi pada situasi 4.

Dokter : “*Nggak papa*. Ibu belum makan, ya?” (100)

Pasien : “Belum”

Dokter : “*Oh, Iha ini isinya udara. Ketok ususe. Kelihatan, Bu. Saya cuma lihat kayak gini aja, belum makan ini ibunya. Ini usus, Bu. Ini yang namanya gerak peristaltik. Terus yang sini udara sama sedikit cairan. Nah, ini gerak-gerak usus ini. Ususnya rada-rada bergerak-gerak. Lapar ini. Ini bu rahimnya. Kalau dia ada nganu dia akan ada kantongnya. Nanti saya lihatin kantongnya. Nggak papa ya, Bu. Sabar.*” (101)

Pasien : “*Iya, nggak papa*”

Pada tuturan yang dicetak tebal tersebut, Dokter menjelaskan hasil USG yang menunjukkan bahwa belum terdapat kantong rahim. Tuturan Dokter tersebut termasuk santun karena menyampaikan hasil USG dengan jelas dan juga menggunakan sapaan Bu. Dokter menunjukkan rasa simpatinya kepada pasien dengan menasihati untuk bersabar dalam menunggu hadirnya buah hati. Dokter tersebut tidak menunjukkan rasa bahagia ketika belum terdapat kantong rahim. Dengan demikian, prinsip kesimpatian digunakan di dalam tuturan antara tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospitals.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tidak tutur kesantunan ini, dapat disimpulkan bahwa di dalam dialog tuturan tenaga kesehatan dan tenaga kerja dengan pasien di Siloam Hospital terdapat banyak pematuhan prinsip kesantunan Leech. Maksim prinsip kesantunan yang terdapat dalam tuturan tersebut antara lain: maksim kearifan atau kebijaksanaan sebanyak 45 tuturan (39%), maksim kedermawanan atau kemurahan hati sebanyak 11 tuturan (9%), maksim pujian atau penghargaan sebanyak 8 tuturan (7%), maksim kerendahhatian atau kesederhanaan sebanyak 16 (14%), maksim kesepakatan atau permufakatan sebanyak 25 tuturan (22%), dan maksim kesimpatian sebanyak 11 tuturan (9%). Berdasarkan hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tenaga kesehatan dan tenaga kerja Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah sudah menerapkan prinsip kesantunan dengan enam maksim secara lengkap. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan tenaga kerja Siloam Hospitals, Semarang, Jawa Tengah sudah baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Agusmin, dkk. 2022. *Tindak Tutur Kesantunan Guru dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMPN 3 Satap Jereweh. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. 6(3). DOI: 10.36312/jisip.v6i3.3597/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index
- Anggraini, dkk. 2019. *Kesantunan Berbahasa Indonesia dalam Pembelajaran di Kelas X MAN 1 Model Kota Bengkulu. Jurnal Korpus*. III(I). <https://doi.org/10.33369/jik.v3i1.7345>
- Cahyaningsih, E. & Rahmawati, L.E. 2022. *Bentuk Tindak Tutur Ekspresif antara Tutor dengan Siswa dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia. Jurnal LITERA*. 21(2). 115-129. DOI: <https://doi.org/10.21831/ltr.v21i1.44974>
- Chaer, Abdul dan Leoni Agustin. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2004. *Psikolinguistik : Kajian Teoritik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Claudia, dkk. 2018. *Prinsip Kesantunan Berdasarkan Maksim Leech dalam Kumpulan Naskah Drama Geng Toilet Karya Sosiawan Leak dan Relevansinya sebagai Bahan Ajar Teks Drama di Sekolah Menengah Atas. Jurnal BASASTRA*. 6(2). DOI: <https://doi.org/10.20961/basastra.v6i2.37705>
- Dewi, R. 2019. *Pragmatik (Antara Teori dan Praktik Berbahasa)*. Deepublish Publisher.

***Tindak Tutur Kesantunan Tenaga Kesehatan dan Tenaga Kerja di Siloam Hospitals,
Semarang, Jawa Tengah***

- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Leech. 1983. *Principles of Pragmatics*. Longman: London.
- Meirisa, dkk. 2017. *Tindak Tutur Ilokusi dalam Interaksi Pembelajaran Bahasa Indonesia (Kajian Etnografi Komunikasi di SMA Ehipassiko School BSD)*. *BAHTERA: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*. 16 (2). ISSN: 0853-2710
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1966 tentang Tenaga Kesehatan.
- Rahardi, Kunjana. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Sari, F. K., & Cahyono, Y. N. 2022. *Kajian Tindak Tutur Ilokusi pada Interaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Pulung*. *DIWANGKARA: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya Jawa*, 2(1).
<https://jurnal.stkipgriponorogo.ac.id/index.php/DIWANGKARA/article/view/195>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wahidah, Y. L & Hendriyana, W. 2017. *Analisis Kesantunan Berbahasa Menurut Leech pada Tuturan Berbahasa Arab guru Pondok Pesantren Ibnul Qoyyim Putra Yogyakarta*. *Jurnal Al Bayan*. 9 (1), 1-16.
<https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/albayan/article/view/1239/1081>
- Wibowo, Wahyu. 2016. *Konsep Tindak Tutur Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijana, I Dewa Putu dan Muhammad Rohmadi. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik: Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yuliana, R., dkk. 2013. *Daya Pragmatik Tindak Tutur Guru dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia pada Siswa Sekolah Menengah Pertama*. *Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra Indonesia dan Pengajarannya*, 2 (1). ISSN I2302-6405.
- Yunus, Yulfina Febriyanti. 2018. *Bentuk Kesantunan Berbahasa pada Tindak Tutur Anak di Kalibone Kelurahan Bonto Langkasa Kecamatan Minasate'ne Kabupaten Pangkep*. *Jurnal IDIOMATIK*. 3(1). P-ISSN: 2654-9093