

**KESANTUNAN BERBAHASA DALAM TINDAK TUTUR
PERAWAT KEPADA PASIEN DI RUMAH SAKIT IBU
DAN ANAK ERIA BUNDA PEKANBARU**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Sastra



**HAPPY IRZALENI
NIM 2006/77005**

**PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

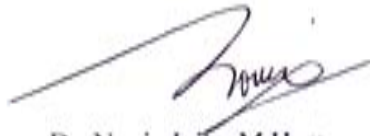
SKRIPSI

Judul : Kesantunan Berbahasa dalam Tindak Tutur Perawat kepada
Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru
Nama : Happy Irzaleni
NIM : 77005/2006
Program Studi : Sastra Indonesia
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2011

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Novia Juita, M.Hum.
NIP 19600612 198403 2 001

Pembimbing II,



Drs. Amril Amir, M.Pd.
NIP 19620607 198703 1 004

Ketua Jurusan,



Dra. Emidar, M.Pd.
NIP 19620218 198609 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Happy Irzaleni

NIM : 2006/77005

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan tim penguji
Program Studi Sastra Indonesia
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

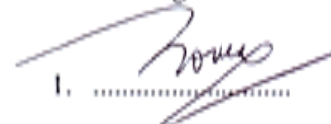
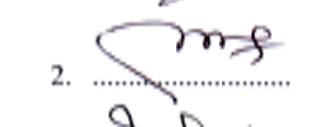
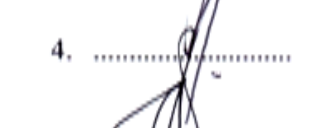
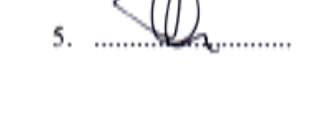
Kesantunan Berbahasa dalam Tindak Tutur Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru

Padang, Februari 2011

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Novia Juita, M.Hum.
2. Sekretaris : Drs. Amril Amir, M.Pd.
3. Anggota : Prof. Dr. Syahrul, M.Pd.
4. Anggota : Dra. Ellya Ratna, M.Pd.
5. Anggota : Dra. Emidar, M.Pd.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

ABSTRAK

Happy Irzaleni. 2011. "Kesantunan Berbahasa dalam Tindak Tutur Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru". *Skripsi*. Program Studi Sastra Indonesia Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa Sastra dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut. *Pertama*, mendeskripsikan jenis tindak tutur yang digunakan oleh perawat terhadap pasien saat bertutur di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru. *Kedua*, mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa apa saja yang digunakan perawat kepada pasien saat berkomunikasi di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.

Objek penelitian ini adalah perawat yang bertugas di poliklinik anak pada jam-jam dinasnya (dinas pagi-siang dan sore-malam) di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru. Data yang diambil dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut. *Pertama*, mentranskripsikan hasil rekaman dalam bahasa tulis. *Kedua*, mengklasifikasikan dan menganalisis data tindak tutur perawat terhadap pasien. *Ketiga*, mentabulasi tindak tutur dan kesantunan berbahasa. *Keempat*, merumuskan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan hal-hal sebagai berikut. *Pertama*, jenis tindak tutur yang digunakan perawat saat bertutur kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru jumlah keseluruhannya 264 tuturan yaitu, tindak tutur representatif 119 tuturan, dalam tindak tutur direktif 55 tuturan, dalam tindak tutur ekspresif 3 tuturan, dan dalam tindak tutur deklarasi 7 tuturan. *Kedua*, prinsip kesantunan berbahasa yang digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru jumlah keseluruhannya 100 tuturan yaitu, maksim kearifan ditemukan 39 tuturan, maksim kedermawanan ditemukan 13 tuturan, maksim kerendahan hati ditemukan 3 tuturan, maksim kesepakatan ditemukan 35 tuturan, dan maksim simpati ditemukan 10 tuturan. *Ketiga*, jenis tindak tutur yang banyak ditemukan dalam tuturan perawat terhadap pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru adalah tindak tutur representatif, dan prinsip kesantunan berbahasa yang banyak digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru adalah maksim kearifan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan taufik, hidayah, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kesantunan Berbahasa dalam Tindak Tutur Perawat kepada pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru". Penelitian ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sastra, pada Program Studi Sastra Indonesia, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa Sastra dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dr. Novia Juita, M. Hum. Pembimbing I
- (2) Drs. Amril Amir, M. Pd. Pembimbing II
- (3) Dra. Emidar, M. Pd. Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
- (4) Dra. Nurizzati, M. Hum. Seketaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
- (5) Prof. Dr. Syahrul, M. Pd. Sebagai penguji
- (6) Dra. Ellya Ratna, M. Pd. Sebagai penguji
- (7) Dra. Emidar, M. Pd. Sebagai penguji

Dan seluruh dosen Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada perawat di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru khususnya perawat yang bertugas di poliklinik anak yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis. Semoga semua bantuan dan bimbingan

yang diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan dari Allah Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi isi maupun dari teknik penyajiannya. Kritik dan saran yang sifatnya mendukung dari berbagai pihak sangat diharapkan. Selanjutnya penulis berharap semoga skripsi bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya. Amin.

Padang, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Operasional	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	6
1. Hakikat Pragmatik.....	6
2. Tindak Tutur	8
3. Peristiwa Tutur	9
4. Hakikat Kesantunan Berbahasa.....	10
5. Konteks Tuturan.....	17
6. Pemarkah Kesantunan.....	18
a. Modalitas.....	18
b. Kata Sapaan.....	19
c. Partikel	20
7. Kualitas Pelayanan Keperawatan	20

B. Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Konseptual	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Latar, Entri, dan Kehadiran Peneliti	24
C. Informan Penelitian	25
D. Instrumen Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	27
G. Teknik Pengabsahan Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	31
B. Analisis Data	33
1. Jenis Tindak Tutur Perawat terhadap Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru	33
a. Tindak Tutur Representatif	34
1) Menyatakan	34
2) Menunjukkan	35
3) Menyebutkan	36
b. Tindak Tutur Direktif	37
1) Menyuruh	37
2) Menyarankan	38
3) Menasehati	39
c. Tindak Tutur Ekspresif	40

d. Tindak Tutur Direktif	42
1) Memutuskan	42
2) Membatalkan	43
2. Prinsip Kesantunan Berbahasa Perawat terhadap Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru	44
a. Maksim Kearifan	45
b. Maksim Kedermawanan	46
c. Maksim Kerendahan Hati	48
d. Maksim Kesepakatan.....	49
e. Maksim Simpati.....	50
C. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	56
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bentuk Lembaran Pengamatan Tuturan Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru sebagai Panduan Wawancara	61
Lampiran 2	Format Penggunaan Tindak Tutur dan Tingkat Kesantunan Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru.....	82
Lampiran 3	Format Jenis Tindak Tutur Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru berdasarkan Teori Tindak Tutur	94
Lampiran 4	Format Bentuk Kesantunan Berbahasa dalam Tuturan Perawat kepada Pasien di Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru berdasarkan Prinsip Kesantunan	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahasa mempunyai peranan terpenting dalam kehidupan manusia karena bahasa merupakan salah satu alat komunikasi antarmanusia. Tanpa adanya bahasa sebagai alat komunikasi, manusia tidak dapat berinteraksi dan bergaul dengan manusia lainnya. Tanpa bahasa kemajuan teknologi juga tidak akan tercapai.

Bahasa ditinjau dari segi media yang digunakannya, dapat dibagi menjadi dua, yaitu bahasa lisan dan bahasa tulis. Bahasa lisan adalah bahasa yang digunakan oleh manusia saat berkomunikasi untuk menyampaikan perasaan dan buah pikirannya secara langsung kepada orang lain. Berkomunikasi lewat bahasa lisan tidak hanya terjadi melalui tatap muka secara langsung tetapi juga dapat dilakukan secara berjauhan tanpa harus bertemu langsung dengan si penutur (misalnya, dalam bertelepon).

Bahasa lisan dapat dinilai tingkat kesantunannya melalui tuturan yang dikeluarkan oleh si penutur sebab kepandaian seorang penutur dalam mengolah kata sangat mempengaruhi kesantunan berbahasanya. Kesantunan tidak hanya terletak pada penyimpangan antar bahasa saja, melainkan terletak pada realitas atau kenyataan sosial. Kesantunan ini menghubungkan bahasa dengan aspek-aspek kehidupan struktur sosial sekaligus kode-kode perilaku dan etika. Dengan demikian, kajian kesantunan ini memiliki nilai-nilai yang sangat penting untuk memahami bagaimana masyarakat dan etika terkait dengan bahasa serta perilaku secara umum dan memberikan wawasan lebih dalam mengenai bagaimana

masyarakat terbentuk dan dipertahankan melalui interaksi. Proses kesantunan berbahasa tersebut dapat terjadi di mana saja dan kapan saja, misalnya di sekolah, di pasar, di rumah sakit, di jalanan maupun di tempat lainnya.

Rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru ini, merupakan rumah sakit bersalin pertama yang ada di pusat kota Pekanbaru tepatnya di jalan K.H.A. Dahlan Pekanbaru. Keunggulan rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru ini di bandingkan dengan rumah sakit yang lain, yaitu *pertama*, letaknya strategis di pusat kota Pekanbaru yang dekat dengan pemukiman penduduk sehingga masyarakat baik yang ada di kota Pekanbaru maupun masyarakat pendatang dapat dengan mudah melakukan proses pengobatan di rumah sakit tersebut. *Kedua*, karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit bersalin pertama di Pekanbaru maka dokter-dokter yang berugas di rumah sakit ini pada umumnya adalah dokter anak-anak dan dokter ahli kandungan.

Pelayanan yang berkualitas di rumah sakit merupakan salah satu peranan yang sangat penting. Untuk memperlancar kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidak terlepas dari dokter yang profesional serta profesi keperawatan yang berperan penting di dalamnya, mengingat perawat adalah penjalin kontak pertama dengan pasien yang berlangsung selama 24 jam sehari. Selama itulah terjalin kontak komunikasi secara lisan antara perawat dengan pasien mengingat sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman pada diri setiap pasienlah yang akan menilai kualitas rumah sakit tersebut baik di mata para pasiennya saat menjalani proses penyembuhan. Depkes RI menetapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas apabila perawat dalam memberikan pelayanan

kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar keperawatan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek tanggung jawab, aspek komunikasi, dan aspek kerjasama (Fitria Prasetiani, <http://klinik.wordpress.com>).

Perawat dalam berkomunikasi terhadap pasien biasanya selalu menggunakan bahasa lisan. Penggunaan bahasa pada percakapan dalam tuturan perawat kepada pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru ini merupakan fenomena sosial dan budaya yang tidak terlepas dari tradisi berbahasa penuturnya. Tuturan-tuturan perawat tersebut jika ingin didengar lebih santun, harus mematuhi prinsip kesantunan berbahasa, yaitu prinsip kesantunan positif (santun) dan prinsip kesantunan negatif (tidak santun) yang terdiri atas beberapa maksimum.

Tuturan perawat yang menggunakan prinsip kesantunan positif, misalnya:

“Silakan *Bapak* duduk di sini! Tiduran juga tidak apa-apa. Dokter akan segera datang”.

Tuturan ini dituturkan oleh seorang perawat terhadap pasien. Perawat bertutur dengan tuturan direktif menyuruh yang santun dengan menggunakan kata *Silakan* pada awal kalimat suruhannya, sehingga tidak terkesan kasar dan lebih santun. Adapun tuturan perawat yang menggunakan prinsip kesantunan negatif, dapat dilihat dari kutipan berikut ini

“Bapak disuruh dokter segera datang ke ruangnya”.

Tuturan perawat ini dirasakan kurang santun, karena perawat memaksakan kehendaknya kepada pasien untuk segera menghampiri dokter ke ruangnya. Didengar pun tuturan tersebut kurang santun dibandingkan dengan tuturan yang

diutarakan dengan meminta izin terlebih dahulu. Dari kedua jenis tuturan di atas, jelaslah bahwa komunikasi merupakan salah satu bentuk aspek dasar dari keperawatan yang sangat penting, bila perawat ingin dikatakan pemberi kualitas pelayanan terbaik terhadap pasien saat melakukan proses pengobatan.

Dari uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian tentang jenis tindak tutur dan prinsip kesantunan berbahasa apa saja yang digunakan perawat saat bertutur kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien yang didasari oleh aspek komunikasi keperawatan.

B. Fokus Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kesantunan berbahasa dalam tindak tutur perawat kepada pasien di rumah sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Penelitian ini difokuskan pada jenis tindak tutur dan prinsip kesantunan berbahasa yang digunakan oleh perawat saat berkomunikasi terhadap pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus permasalahan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut ini. (1) Apa saja jenis tindak tutur yang digunakan oleh perawat terhadap pasien saat bertutur di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru? dan (2) Prinsip kesantunan apa saja yang digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mendeskripsikan jenis tindak tutur yang digunakan oleh perawat terhadap pasien saat bertutur di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru, dan (2) mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa yang digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sebagai berikut: (1) bagi peneliti, dapat mendorong perkembangan linguistik khususnya di bidang pragmatik; (2) bagi mahasiswa, dapat menambah wawasan ilmu di bidang pragmatik; (3) bagi perawat, untuk lebih memperhatikan bahasa yang digunakan dalam melayani pasien; (4) bagi pembaca, menambah pengetahuan tentang kesantunan berbahasa dan tindak tutur.

F. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah yang dipergunakan dalam penelitian ini. (1) *Kesantunan berbahasa*, merupakan suatu alat yang digunakan dengan sadar secara pribadi oleh seseorang untuk melakukan suatu interaksi dengan menggunakan bahasa yang membuat adanya pernyataan-pernyataan dan pendapat yang tidak santun menjadi sekecil mungkin dengan mengetahui prinsip kesantunan berbahasa yang terdiri atas maksim-maksim. (2) *Tindak tutur*, merupakan suatu tindakan berbicara yang saling terkait dengan konteksnya, (3) *Penutur*, seseorang yang bertutur atau melakukan tuturan, sedangkan (4) *Mitra tutur*, orang yang menjadi pendengar penutur atau mitra tutur.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Sehubungan dengan masalah yang diteliti, teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian, yaitu: (1) hakikat pragmatik; (2) tindak tutur; (3) peristiwa tutur; (4) hakikat kesantunan berbahasa; (5) konteks tuturan; dan (6) pemarkah kesantunan; (7) kualitas pelayanan keperawatan.

1. Hakikat Pragmatik

Menurut Nababan (1987:1), pragmatik telah dikenal sejak 1920 dalam ilmu filsafah (dalam cf. Charles Peirce dan W. James) sebagai suatu aliran atau pendekatan pengkajian “makna” dan “kebenaran” satuan bahasa (kata atau kalimat) yang didasarkan pada kenyataan. Charles (dalam Nababan, 1987:2), menganalisis kembali pemikiran para pakar terdahulu mengenai ilmu benda dan lambang yang dikenal dengan semiotik. Ia membagi lambang (semiotik) menjadi tiga bagian, yaitu (1) semantik, mempelajari hubungan tanda dengan objek yang diacunya; (2) sintaksis, mempelajari hubungan formal antara tanda-tanda; dan (3) pragmatik, mengkaji tentang kemampuan pemakai bahasa untuk mengaitkan kalimat-kalimat dengan konteks yang sesuai.

Menurut Wijana (1996:3), pragmatik merupakan cabang ilmu bahasa yang semakin dikenal pada masa sekarang ini walaupun dalam dua dasarwarsa yang silam ilmu pragmatik jarang atau hampir tidak pernah disebut oleh para ahli bahasa. Menurut Gunarwan (1994:39), pragmatik itu adalah kajian linguistik baru.

Di Indonesia kata itu memang baru, mulai sering terdengar sejak diberlakukannya Kurikulum 1984, yang menggunakan istilah itu di dalam salah satu pokok bahasan pada bidang studi bahasa Inggris. Istilah pragmatik itu sudah lama dipakai di kalangan linguist yaitu, sejak diterbitkannya buku oleh John Austin yang berjudul *How to Do Things with Words* pada tahun 1962.

Batasan mengenai pragmatik yang telah diberikan oleh Yule (1996:5) adalah studi tentang hubungan antara bentuk-bentuk linguistik dan pemakaian bentuk-bentuk kata serta bagaimana seseorang dapat bertutur mengenai makna yang dimaksudkan orang, asumsi mereka, dan tujuan mereka dalam bertindak tutur. Levinson (dalam Nababan, 1987:2) menjelaskan dua pengertian mengenai pragmatik, yaitu (1) pragmatik adalah kajian hubungan antara bahasa dan konteks yang mendasari penjelasan mengenai pemahaman bahasa; (2) pragmatik adalah kajian tentang kemampuan pemakai bahasa mengaitkan kalimat-kalimat dengan konteks yang sesuai dengan kalimat tersebut. Di sini, pragmatik menunjukkan fakta bahwa untuk mengerti suatu ungkapan atau ujaran bahasa diperlukan juga pengetahuan di luar makna kata dan hubungan tata bahasanya, yakni hubungannya dengan konteks pemakaiannya.

Menurut Agustina (1995:14), pragmatik adalah telaah mengenai kemampuan pemakai bahasa menghubungkan serta menyesuaikan kalimat-kalimat dan konteks-konteks secara tepat. Wijana (1996:1) menyatakan pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana kesantunan kebahasaan itu digunakan dalam komunikasi. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pragmatik

merupakan cabang ilmu bahasa yang mengkaji pemakaian bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi sesuai dengan konteks dan situasi ujaran. Jadi, pragmatik mengkaji tuturan bahasa yang ingin disampaikan penutur kepada mitra tuturnya berdasarkan konteks atau situasi ujaran.

2. Tindak Tutur

Apabila seorang bertutur, biasanya berharap bahwa apa yang ingin disampaikannya dapat didengar dan dimengerti oleh mitra tuturnya. Bukan berarti hanya sekedar mengatakan sesuatu saja, melainkan setiap tuturan yang disampaikannya hendaknya mendapat reaksi dari orang yang diajak berbicara tersebut.

Menurut Yule (1996:2), tindak tutur merupakan tindakan-tindakan yang disampaikan melalui tuturan, di mana tuturan yang disampaikan dapat bermanfaat dan menghasilkan kata-kata dan struktur-struktur gramatikal yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam setiap tuturan. Sehubungan dengan itu Richard (dalam Syahrul, 2008:31) menjelaskan bahwa kegiatan bertutur adalah suatu tindakan. Jika kegiatan bertutur dianggap sebagai tindakan, berarti dalam setiap kegiatan bertutur terjadi tindak tutur. Hakikat tindak tutur itu adalah unit terkecil aktivitas bertutur yang memiliki fungsi.

Searle (dalam Gurnawan, 1994:48) mengelompokkan tindak tutur menjadi lima jenis, yaitu tindak tutur representatif, direktif, ekspresif, komisif, deklaratif. Tindak tutur representatif adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya atas kebenaran yang dikatakannya. Tindak tutur representatif mencakup tindak tutur menyatakan, melaporkan, menunjukkan, dan menyebutkan. Tindak tutur

direktif adalah tindak tutur yang dilakukan oleh penutur agar petutur melakukan tindakan yang disebutkan di dalam tuturan itu. Tindak tutur direktif mencakup tindak tutur menyuruh, memohon, menyarankan, menghimbau, dan menasihati. Tindak tutur ekspresif adalah tindak tutur yang dilakukan dengan maksud untuk menilai atau mengevaluasi hal yang disebutkan di dalam tuturannya itu. Tindak tutur ekspresif mencakup tindak tutur memuji, mengucapkan terimah kasih, mengkritik, dan mengeluh. Tindak tutur komisif adalah tindak tutur yang mengikat penuturnya untuk melaksanakan hal yang disebutkan di dalam tuturan itu. Tindak tutur komisif mencakup tindak tutur berjanji, bersumpah, mengancam. Tindak tutur deklarasi adalah tindak tutur yang dilakukan dengan maksud menciptakan keadaan yang baru. Tindak tutur deklarasi mencakup tindak tutur memutuskan, membatalkan, melarang, mengizinkan, memberi maaf. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji kelima jenis tindak tutur di atas.

3. Peristiwa Tutur

Peristiwa tutur menurut Yule (1996:82) adalah terjadi atau berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu bentuk ujaran atau lebih, yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan mitra tutur dengan satu pokok tuturan dalam konteks dan situasi ujaran tertentu. Chaer dan Agustina (2004:47) menyatakan peristiwa tutur (*speech event*) adalah terjadinya atau berlangsungnya interaksi linguistik dalam suatu bentuk ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan mitra tutur dengan satu pokok tuturan di dalam waktu, tempat dan situasi tertentu.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa peristiwa tutur itu terdiri atas beberapa faktor yang mengambil peranan dalam

peristiwa tersebut, yaitu penutur, mitra tutur, pokok pembicaraan, tempat dan suasana bicara. Dalam pemakaian bahasa, setiap penutur selalu mempertimbangkan kepada siapa ia berbicara, di mana, apa topik pembicaraannya, dan suasana yang bagaimana. Dari keseluruhan faktor-faktor yang ada dalam peristiwa itu disebut dengan peristiwa tutur (*speech event*).

4. Hakikat Kesantunan Berbahasa

Kesantunan merupakan suatu tata krama atau etika yang digunakan oleh seseorang untuk memelihara hubungan yang baik antarsesama dalam berkomunikasi dan berperilaku. Kita menyadari bahwa berkomunikasi bukan sekedar menyampaikan pesan kepada mitra tutur melainkan juga memelihara hubungan sosial timbal balik antara penutur dan mitra tutur.

Eelen (dalam Syahrul, 2008:14), kesantunan yang dapat diterima oleh akal sehat berkenaan dengan ‘prilaku yang benar’ menunjukkan bahwa kesantunan tidak terlepas pada bahasa, tetapi juga mencakup perilaku nonverbal dan nonlinguistik. Sebagian orang sudah sangat paham dengan prilaku yang santun, seperti membukakan pintu bagi seseorang, menyambut seseorang dengan lambaian tangan, serta anggukan kepala, dan sebagainya. Robin Lakoff (dalam Syahrul, 2008:15) merupakan ibu kesantunan modern karena dialah orang pertama yang meneliti kesantunan dari perspektif pragmatik. Ia mengatakan bahwa kesantunan adalah system hubungan interpersonal yang dirancang untuk mempermudah interaksi dengan memperkecil potensi konflik dan konfrontasi yang selalu terjadi dalam pergaulan manusia.

Seperti Lakoff, Brown dan Levinson (dalam Syahrul, 2008:17) memandang kesantunan itu berkaitan dengan konsep “muka” (“*face*”) rasionalitas. Istilah “muka” itu mengacu ke konsep “muka” menurut Goffman yang berkait dengan makna dipermalukan, dihina, atau “kehilangan *muka*”. Di dalam teori kesantunan Brown dan Levinson, *muka* mengacu ke ‘citra diri’. *Muka* adalah sesuatu yang diinventasikan secara emosional yang dapat dirawat, hilang, atau ditingkatkan dan harus hadir secara konsisten di dalam interaksi. Secara umum, di dalam kehidupan sehari-hari, pelaku tutur menjaga *muka* sendiri dan menjaga *muka* mitra tuturnya di dalam tuturan.

Muka terdiri atas dua aspek, yaitu *muka positif* dan *muka negatif*. *Muka positif* mengacu kepada keinginan seseorang agar dirinya, apa yang dimilikinya, dan apa yang diyakininya dinilai baik oleh orang lain. *Muka negatif* mengacu pada keinginan seseorang agar dirinya dibiarkan bebas melakukan apa saja yang disenanginya atau tidak diganggu oleh orang lain. *Muka* atau citra diri dapat terancam oleh suatu tindakan. Brown dan Levinson (dalam Syahrul, 2008:18) menjelaskan bahwa pertimbangan yang dijadikan dasar pemilihan strategi bertutur adalah faktor-faktor (1) jarak sosial antara Pn dan Mt (*social distance* = D), (2) perbedaan kekuasaan antara Pn dan Mt (*power* = P), dan (3) ancaman suatu tindak tutur berdasarkan pandangan budaya tertentu (*the absolute ranking of imposition in the particular culture* = Rx).

Strategi bertutur yang dipilih oleh penutur didasarkan bobot keterancaman muka (*the numerical value that measures the weightiness of an FTA* $x = W_x$) pelaku tutur, baik penutur (*speaker* = S) maupun Mt (*addressee* = H).

Pertimbangan pemilihan strategi bertutur itu diformulasikan oleh Brown dan Levinson menjadi sebagai berikut: $W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$. Atas dasar bobot keterancaman *muka* dan tingkat ketidaklangsungan strategi bertutur yang digunakan di dalam tindak tutur. Artinya, jika bobot keterancaman *muka* rendah, cenderung digunakan strategi bertutur langsung. Sebaliknya, jika bobot keterancaman *muka* tinggi cenderung digunakan strategi bertutur tidak langsung. Berdasarkan urutan tingkat ketidaklangsungan yang semakin naik, strategi bertutur Brown dan Levinson adalah sebagai berikut: (1) bertutur terus terang tanpa basa-basi, (2) bertutur dengan basa-basi kesantunan positif, (3) bertutur dengan basa-basi kesantunan negatif, (4) bertutur secara samar-samar, dan (5) “bertutur di dalam hati” atau diam.

Terkait dengan hal tersebut, Brown dan Levinson (dalam Syahrul, 2008:19) menyusun tiga skala penentu tinggi rendahnya peringkat kesantunan sebuah tuturan. Ketiga skala termaksud ditentukan secara kontekstual, sosial, dan kultural, yang selengkapnya mencakup skala-skala berikut: (1) skala peringkat jarak sosial antara Pn-Mt yang ditentukan oleh parameter perbedaan usia, jenis kelamin, dan latar belakang sosiokultural. Berkenaan dengan perbedaan usia antara Pn-Mt, lazimnya dijelaskan bahwa semakin tua usia seseorang, peringkat kesantunan dalam bertuturnya akan semakin tinggi. Sebaliknya, Pn yang berusia muda lazimnya cenderung memiliki peringkat kesantunan yang rendah dalam kegiatan bertutur. Orang yang memiliki jabatan tertentu di dalam masyarakat cenderung memiliki peran sangat besar dalam menentukan peringkat kesantunan lebih tinggi daripada kebanyakan orang, misalnya petani, pedagang, buruh kasar,

dan pembantu rumah tangga. Demikian pula, orang kota cenderung memiliki peringkat kesantunan lebih tinggi daripada masyarakat desa. (2) skala peringkat status sosial antara Pn-Mt atau sering disebut dengan peringkat kekuasaan didasarkan kedudukan asimetrik antara Pn-Mt. Sebagai contoh, dapat disampaikan bahwa di dalam ruang periksa sebuah rumah sakit, seorang dokter memiliki peringkat kekuasaan lebih tinggi daripada seorang pasien. Demikian pula di jalan raya, seorang polisi lalu lintas dianggap memiliki kekuasaan lebih besar daripada seorang dokter rumah sakit yang pada saat itu kebetulan melanggar aturan lalu lintas. Dan (3) skala peringkat tindak tutur didasarkan atas kedudukan tindak tutur yang satu dengan yang lainnya. Sebagai contoh, dalam situasi yang sangat khusus, bertamu di rumah seorang wanita dengan melewati batas waktu bertamu yang wajar akan dikatakan sebagai tidak tahu sopan santun dan melanggar norma kesantunan yang berlaku pada masyarakat tutur itu. Namun, hal yang sama akan dianggap wajar dalam situasi yang berbeda, misalnya apabila rumah sang wanita tersebut terbakar atau sedang terjadi perampokkan.

Leech (dalam Syahrul, 2008:22) menganggap kesantunan berbahasa adalah usaha untuk membuat adanya keyakinan-keyakinan dan pendapat yang tidak sopan menjadi sekecil mungkin dengan mematuhi prinsip kesantunan berbahasa yang terdiri dari maksim-maksim. Selanjutnya, Leech menjelaskan bahwa ada dua prinsip kesantunan berbahasa yang harus dipatuhi oleh orang yang ingin agar tuturannya didengar santun, yaitu (1) prinsip kesantunan negatif, “kurangilah atau gunakan sedikit tuturan-tuturan yang mengungkapkan tuturan yang tidak santun”, dan (2) prinsip kesantunan positif, “perbanyak atau gunakan

sebanyak-banyaknya tuturan-tuturan yang mengungkapkan pendapat yang santun”.

Wijana (1996:55) mengelompokkan prinsip kesantunan ke dalam sejumlah maksim, yakni maksim kebijaksanaan (*tack maxim*), maksim kemurahan (*generosity maxim*), maksim penerimaan (*approbation maxim*), maksim kerendahan hati (*modesty maxim*), dan maksim kesimpatian (*sympati maxim*). Sementara itu, Leech (1993:206-207) mengelompokkan prinsip kesantunan itu atas enam maksim, yaitu maksim kearifan (*Tact Maxim*), maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*), maksim pujian (*Approbation Maxim*), maksim kerendahan hati (*Modesty Maxim*), maksim kesepakatan (*Agreement Maxim*), dan maksim Simpati (*Sympathy Maxim*).

Maksim Kearifan (*Tact Maxim*) dalam prinsip kesantunan berbahasa dimaksudkan supaya penutur bisa memperkecil kerugian orang lain dan meningkatkan keuntungan orang lain dalam kegiatan bertutur.

Contoh: (a) *Mampir ke rumah saya dulu!*
(b) *Sudilah kiranya Anda mampir ke gubuk Saya!*

Tuturan (a) memiliki tingkat kesantunan yang rendah dibandingkan tuturan (b). Dimana tuturan (a) diucapkan dengan memaksakan kehendak, didengar pun kurang santun dibandingkan dengan tuturan yang diutarakan dengan meminta izin terlebih dahulu. Dalam berbicara penutur bahasa memaksimalkan keuntungan orang lain maka mitra tutur wajib memaksimalkan kerugiannya bukan sebaliknya.

Maksim Kedermawanan (*Generosity Maxim*), pada maksim ini si penutur dapat meminimalkan keuntungan diri sendiri dan memaksimalkan keuntungan bagi orang lain.

- Contoh: (c) Anda harus membeli baju saya ini.
 (d) *Saya akan memilihkan baju yang cocok untuk Anda.*

Tuturan (c) dirasakan kurang santun karena penutur berusaha memaksimalkan keuntungan dirinya dengan menyusahkan orang lain. Sebaliknya tuturan (d) penutur berusaha untuk memaksimalkan kerugian pada dirinya.

Maksim Pujian (*Approbation Maxim*) bertujuan agar penutur meminimalkan cacian pada orang lain dan memaksimalkan pujian pada orang lain.

- Contoh: (e) + *kamu pintar sekali.*
 - *Tidak, saya sama dengan yang lainnya juga.*
 (f) + *kamu pintar sekali.*
 - *Ya ialah, siapa dulu.*

Ujaran (+) dalam (e) dan (f) bersifat santun karena berusaha memaksimalkan keuntungan mitra tuturnya. Ujaran (-) dalam (e) menerapkan paradoks pragmatik dengan berusaha meminimalkan penghargaan diri sendiri. Ujaran (-) dalam (f) melanggar paradoks pragmatik dengan berusaha memaksimalkan keuntungan diri sendiri.

Maksim Kerendahan Hati (*Modesty Maxim*) dalam maksim ini penutur diharapkan mengurangi pujian pada diri sendiri dan bersikap rendah hati pada mitra tuturnya.

- Contoh: (g) + *Betapa hebatnya orang itu.*
 - *Betul, ia memang hebat.*
 (h) + *kamu cantik sekali malam ini.*
 - *Ya, saya memang cantik.*

Ujaran (+) dalam tuturan (g) dan (h) mematuhi prinsip kesantunan karena memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri. Tanggapan yang diberikan (-) dalam tuturan (g) juga memuji orang yang dibicarakannya. Ujaran (-) dalam

tuturan (h) melanggar prinsip bilal kerendahan hati karena memaksimalkan rasa hormat pada diri sendiri.

Maksim Kesepakatan (*Agreement Maxim*) menggariskan setiap penutur dan mitra tutur untuk memaksimalkan kesepakatan di antara mereka dan meminimalkan ketidaksepakatan di antara mereka.

- Contoh: (i) + *Pelajaran matematika susah sekali, ya?*
 - *Betul.*
 (j) + *Pelajaran matematika susah sekali, ya?*
 - *Tidak, mudah kok.*

Ujaran (-) dalam tuturan (i) lebih santun dibandingkan dalam ujaran (-) tuturan (j), karena tuturan (i) memaksimalkan kesepakatan di antara mereka.

Maksim Simpati (*Sympathy Maxim*) ini mengharuskan setiap peserta tutur untuk memaksimalkan rasa simpati dan meminimalkan rasa antipasti kepada mitra tuturnya.

- Contoh: (k) + *Ibu, saya lulus UAN.*
 - *Selamat ya nak.*
 (l) + *Nenek ku sudah tiada, San.*
 - *Aku ikut senang, Bro.*

Tuturan (k) lebih santun karena penutur mematuhi bilal kesimpatian yakni memaksimalkan rasa simpati kepada mitra tuturnya yang sedang berbahagia. Berbeda dengan ujaran (-) dalam tuturan (l) yang memaksimalkan rasa antipati terhadap kegagalan atau kedukaan yang menimpa (+) pada ujaran (l).

Wijana dan Leech mengelompokkan prinsip kesantunan di atas ke dalam sejumlah maksim. Dimana prinsip kesantunan tersebut, terdapat beberapa nama maksim yang berbeda tetapi mempunyai prinsip yang sama yaitu berhubungan dengan keuntungan dan kerugian diri sendiri dan orang lain. Prinsip kesantunan

ini berhubungan dengan dua peserta percakapan, yakni diri sendiri (*self*) adalah penutur dan orang lain (*other*) adalah mitra tutur. Prinsip kesantunan berbahasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech. Peneliti tidak menggunakan prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Wijana, karena prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Wijana mengutip pendapat dari Leech. Jadi, Peneliti menggunakan ke enam prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech tersebut untuk mengetahui maksim apa saja yang sering dipakai oleh perawat saat berkomunikasi yang santun terhadap pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru.

5. Konteks Tuturan

Konteks tuturan berperan penting dalam membantu mitra tutur untuk menafsirkan maksud yang ingin dinyatakan oleh penutur. Menurut Wijana (1996:11) konteks tuturan penelitian linguistik adalah konteks dalam semua aspek fisik atau *seting* sosial yang relevan dari tuturan bersangkutan. Konteks yang bersifat fisik lazim disebut koteks (*cotext*), sedangkan konteks seting sosial disebut konteks. Di dalam pragmatik konteks itu pada hakikatnya adalah semua latar belakang pengetahuan yang dipahami bersama oleh penutur dan mitra tutur. Konteks sebuah tuturan harus dipahami terlebih dahulu, agar dapat diketahui arti atau maksud sebuah tuturan.

Berdasarkan pendapat di atas, Konteks tuturan sangat penting karena bisa mengakibatkan perbedaan yang mencolok antara dua tuturan yang sama tetapi berbeda konteks situasi yang melatarbelakanginya.

6. Pemarkah Kesantunan

Teori pemarkah kesantunan terdiri atas modalitas, kata sapaan, dan partikel, yaitu:

a. Modalitas

Kridalaksana (2001:138) modalitas (*modality*) merupakan klasifikasi proposisi menurut hal yang menyakinkan atau mengingkari kemungkinan atau keharusan dan cara penutur dalam menyatakan sikap terhadap suatu situasi dalam suatu komunikasi antarpribadi yang maknanya berupa kemungkinan, keharusan, kenyataan, dan sebagainya yang dinyatakan dalam kalimat. Dalam Bahasa Indonesia modalitas dinyatakan dengan kata-kata seperti *barangkali, harus, akan*, dan sebagainya atau dengan ad-verbial kalimat seperti *pada hakikatnya, menurut hemat saya*, dan sebagainya.

Modalitas ini dibagi menjadi tiga jenis, yaitu (1) modalitas aletis (*alethic modality*) adalah modalitas yang bersangkutan dengan keperluan, seperti yang terdapat dalam kalimat *Masakan ini harus disajikan sekarang (kalau tidak para tamu akan pulang)*. (2) modalitas deontis (*deontic modality*) modalitas ini bersangkutan dengan kewajiban dan boleh-tidak, seperti yang terdapat dalam kalimat *Masakan ini harus disajikan sekarang (dengan ancaman: kalau tidak akan dihukum)*. (3) modalitas epistemis (*epistemic modality*) ini adalah modalitas yang bersangkutan dengan apa yang diketahui, seperti *Masakan ini harus disajikan sekarang (karena memang untuk itu masakan ini)*.

b. Kata Sapaan

Kata sapaan adalah kata yang digunakan untuk menegur, memanggil lawan bicara. Kata sapaan ini biasanya akan muncul bila terjadi komunikasi antara dua orang atau lebih dalam suatu peristiwa berbahasa. Chaer (1988:136) juga mengemukakan pendapatnya tentang kata sapaan. Menurutnya kata sapaan adalah kata yang digunakan untuk menyapa, menegur atau menyebut orang kedua atau orang yang diajak bicara. Istilah menyapa atau menegur dipakai untuk memanggil seseorang yang berhadapan langsung dengan pembicara, sedangkan istilah menyebutkan dipakai untuk menyebut orang yang sedang dibicarakan atau orang ke tiga kepada lawan bicara. Pada dasarnya, kata sapaan ini tidak mempunyai perbendaharaan bahasa sendiri tetapi menggunakan kata-kata dan perbendaharaan nama diri dan kata nama kekerabatan, baik bentuk utuh maupun bentuk singkatnya.

Selanjutnya Kridalaksana (1980:14) menyatakan kata sapaan adalah seperangkat kata-kata atau ungkapan-ungkapan yang dipakai untuk menyebut dan memanggil para pelaku dalam suatu peristiwa bahasa. Kata atau ungkapan inilah yang dipakai seseorang dalam system tutur sapa.

Menurut Kridalaksana (dalam Pateda, 1987:69), dalam Bahasa Indonesia terdapat sembilan jenis kata sapaan, yakni sebagai berikut:

- (1) Kata ganti, misalnya *saya*, *aku*, (2) nama diri, (3) istilah kekerabatan, misalnya *ayah*, *ibu*, (4) gelar dan pangkat, misalnya *dokter*, *guru*, (5) bentuk P+V atau kata pelaku misalnya *pembaca*, *penonton*, (6) bentuk N+Ku, misalnya *Tuhanku*, (7) kata-kata deiktis atau petunjuk, misalnya *sini*, *situ*, (8) N lain, misalnya *tuan*, *nona*, (9) ciri zero atau nol, misalnya orang berkata "*Mau Kemana?*" kata sapaan saudara tidak disebut lagi, tiadanya suatu bentuk, tetapi maknanya ada, disebut cirri zero atau nol.

Selanjutnya Kridalaksana (1982:193) mengungkapkan bahwa jenis kata sapaan yang paling banyak digunakan dalam Bahasa Indonesia baik sebagai pengungkap hubungan akrab maupun hubungan resmi adalah istilah kekerabatan. Istilah kekerabatan itu tidak hanya dipakai untuk menyapa orang kedua, tetapi juga untuk menyebut diri sendiri maupun menunjuk orang lain atau orang kedua. Sapaan yang digunakan dipengaruhi oleh system kekerabatan yang dianut oleh masyarakat. Contoh sapaan tersebut seperti ibu, nenek, kakak, dan adik.

c. Partikel

Kridalaksana (2001:156) partikel (*particle, grammatical word, closed class word, from word, empty word, function word, structural word*) kata yang biasanya tidak dapat diderivasikan atau diinfleksikan, yang mengandung makna gramatikal dan tidak mengandung makna lesikal; misalnya: preposisi seperti *di*, *dari*, dan sebagainya, konjungsi seperti *dan*, *atau*, dan sebagainya.

Partikel ini dibagi menjadi tiga jenis, yaitu (1) partikel ingkar (*negative particle*) adalah bentuk yang dipakai untuk mengubah klausa menjadi klausa ingkar, misalnya Bahasa Indonesia *tak*. (2) partikel penegas (*emphatic word*) merupakan bentuk untuk mengungkapkan penegasan, misalnya *lah*, *kah*, dan *tah* ditulis serangkai dengan kata yang mendahuluinya dalam Bahasa Indonesia. (3) partikel tanya ini adalah partikel yang dipakai untuk menandai kalimat Tanya, seperti Bahasa Indonesia *kah* dan *tah*.

7. Kualitas Pelayanan Perawat

Kualitas pelayanan kesehatan tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting didalamnya. Menurut Wiedenback (dalam Lumenta, 1989)

perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi berdasarkan pengetahuan ilmiah, keterampilan serta sikap kerja yang dilandasi oleh rasa tanggungjawab dan pengabdian. Menurut Karsinah (dalam Wirawan, 1998) perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit, perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang saling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Departemen kesehatan mendefinisikan perawat adalah seseorang yang memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dimana pelayanan tersebut berbentuk pelayanan biologis, psikologis sosial, spiritual yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat (Fitria Prasetiani, <http://klinik.wordpress.com>). Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya pengertian pasien akan kemampuan melaksanakan kegiatan secara mandiri.

Berdasarkan pengertian keperawatan menurut para ahli dan Departemen kesehatan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan keperawatan adalah suatu sikap profesional seorang perawat dalam memberikan suatu perasaan yang nyaman dan terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan, sehingga memberi pelayanan dan diharapkan dapat menimbulkan perasaan puas pada diri si pasien.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini, antara lain: penelitian yang dilakukan oleh Ria Amelia (2008) yang berjudul Kesantunan Berbahasa Guru dalam Proses Belajar Mengajar: Studi di SDN 08 Pulau Air Padang. Hasil penelitiannya mengenai bentuk tindak tutur direktif. Tindak tutur yang ditemukan

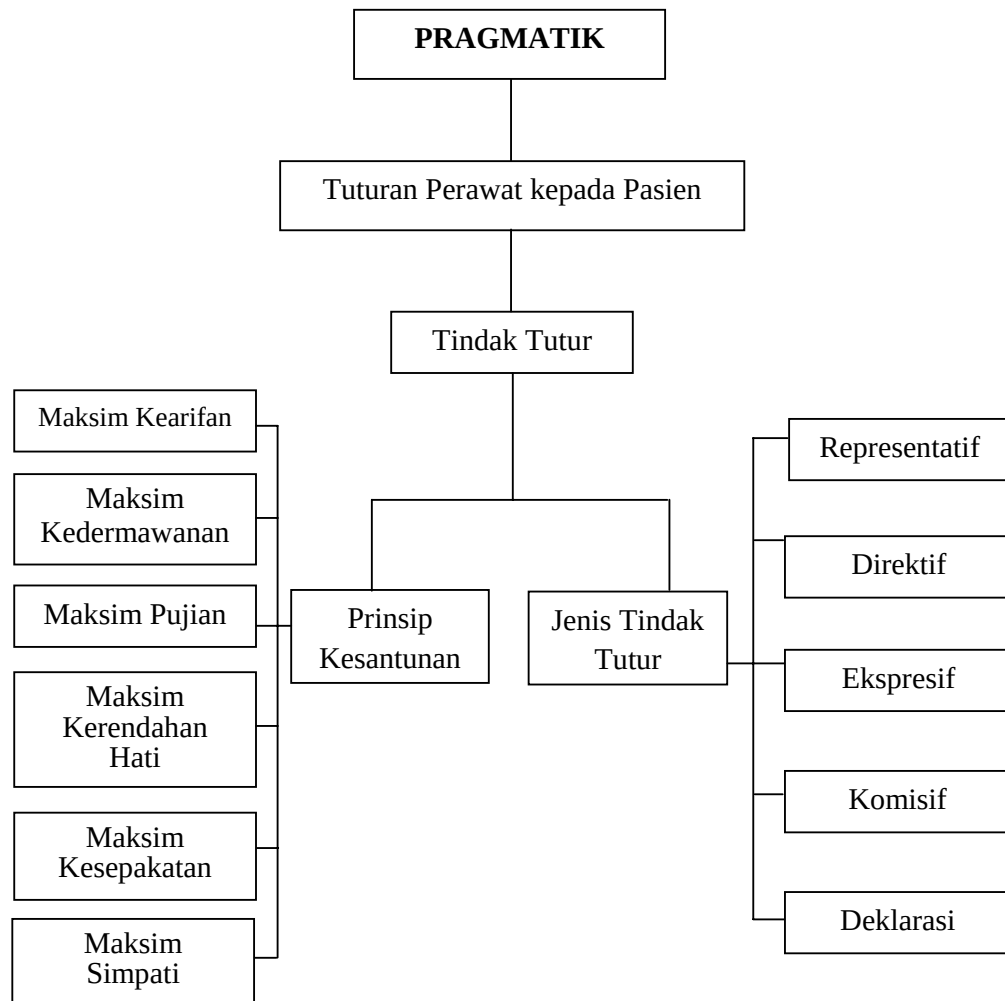
dalam penelitian ini ada lima, yaitu menyuruh, memohon, menyarankan, menasehati, dan menantang.

Widia Sandra Dewi (2009) meneliti Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutur Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang. Hasil penelitiannya mengenai bentuk kesantunan berbahasa Pramuniaga dalam tindak tutur direktif. Jenis tindak tutur yang digunakan dalam penelitian ini ada empat, yaitu meminta, bertanya, mengizinkan, dan menyarankan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah disebutkan di atas adalah pada objek penelitiannya. Penelitian ini difokuskan pada prinsip kesantunan berbahasa dalam tindak tutur perawat kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru.

C. Kerangka Konseptual

Pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mengkaji penggunaan bahasa, yang digunakan untuk berkomunikasi dalam situasi tertentu. Dalam bidang kajian pragmatik, komunikasi terjadi dalam bentuk peristiwa tutur. Peristiwa tutur itulah pada dasarnya akan membentuk suatu rangkaian dari sejumlah tindak tutur yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tuturan tertentu. Dengan kata lain, tindak tutur merupakan suatu bagian dari peristiwa. Tindak tutur perawat kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru yang akan dianalisis dalam bentuk kesantunan berbahasanya.



Bagan Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, paradigma kajian tindak tutur perawat terhadap pasien dalam proses pengobatan yang terjadi di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru memandang tindak tutur sebagai identitas sosial dan budaya pemakainya. Fenomena kesantunan dalam tuturan perawat terhadap pasien saat berkomunikasi di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru merupakan fenomena sosial budaya yang tidak dapat dilepaskan dari tradisi berbahasa penuturnya. Dengan demikian, keberagaman jenis tindak tutur dan strategi kesantunan tindak tutur berbahasa Indonesia dalam percakapan perawat di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru menggambarkan keberagaman sosial budaya pemakainya.

Jenis tindak tutur dan prinsip kesantunan berbahasa yang digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru. Khususnya perawat yang bertugas di poliklinik anak berdasarkan jam dinas (dinas pagi-siang dan dinas sore-malam) dengan mempraktekkan empat jenis tindak tutur dan menggunakan prinsip kesantunan berbahasa dengan menemukan lima maksim dalam setiap tuturan yang dituturkan oleh perawat.

Jenis tindak tutur yang banyak ditemukan dalam tuturan perawat terhadap pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru adalah: (1) tindak tutur representatif sebanyak 199 tuturan; (2) tindak tutur direktif sebanyak 55 tuturan; (3) tindak

tutur ekspresif sebanyak 3 tuturan; dan (4) tindak tutur deklaratif sebanyak 7 tuturan. Tindak tutur yang banyak ditemukan dalam jenis tindak tutur yang digunakan perawat saat bertutur dengan pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru adalah tindak tutur representatif yang terdiri atas tindak menyatakan, menunjukkan, dan menyebutkan. Tindak tutur representatif yang dominan digunakan adalah tindak representatif menyatakan. Dimana tindak representatif menyatakan ini digunakan oleh perawat untuk menjelaskan atau menerangkan kembali tuturan yang telah dituturkan oleh pasien untuk menyakinkan atas apa yang dikatakannya sesuai dengan kebenaran yang ada.

Prinsip kesantunan berbahasa yang terdiri dari maksim-maksim yang banyak digunakan perawat saat berkomunikasi dengan pasien di rumah Eria Bunda Pekanbaru ada lima maksim, yaitu maksim kearifan, maksim kedermawanan, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan dan maksim simpati. Maksim yang dominan digunakan dalam tuturan perawat kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru ini adalah maksim kearifan karena tutur perawat di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru ini berusaha untuk memperkecil kerugian pada diri pasien dan meningkatkan keuntungan pada diri pasien dalam kegiatan bertutur.

Bentuk kesantunan berbahasa perawat yang bertugas di poliklinik anak setelah diklasifikasikan ke dalam prinsip kesantunan berbahasa ditemukan tuturan yang menggunakan prinsip kesantunan berbahasa yang positif (santun) dan tuturan yang menggunakan prinsip kesantunan berbahasa negatif (tidak santun). Tuturan perawat yang menggunakan tuturan yang santun ditemukan sebanyak 84

tuturan dan tuturan perawat yang menggunakan tuturan yang tidak santun ditemukan sebanyak sebanyak 18 tuturan. Jika, perawat ingin tuturannya di dengar santun, perawat harus mematuhi prinsip kesantunan positif yaitu dengan memperbanyak atau gunakan sebanyak-banyaknya tuturan yang mengungkapkan pendapat yang santun.

Kesantunan berbahasa yang terjadi antara perawat terhadap pasien di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru ini disebabkan karena perawat berusaha untuk mengungkapkan pendapatnya dengan santun agar pasien tidak bosan atau merasa diabaikan saat melakukan pengobatan, sebaliknya ketidak santun berbahasa yang terjadi karena tuturan perawat lebih banyak mengungkapkan pendapat untuk keuntungan dirinya sendiri daripada keuntungan mitra tuturnya.

Kesantunan berbahasa perawat ini sangat penting. Perawat saat berkomunikasi dengan pasien harus berusaha untuk membuat adanya pendapat-pendapat yang tidak santun menjadi sekecil mungkin dengan mematuhi prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan perawat di rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru ini mempunyai kualitas yang baik di mata para pasien karena perawat berusaha untuk meminimalkan keuntungan pada dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pasien saat proses pengobatan berlangsung. Tuturan perawat kepada pasien di rumah sakit ibu dan anak Eria Bunda Pekanbaru pada umumnya santun.

B. Saran

Berdasarkan temuan peneliti, ada beberapa pihak yang patut diberikan saran, yaitu perawat, mahasiswa, pembaca, dan peneliti yang berminat terhadap

topik kesantunan ini. Bagi perawat, temuan penelitian dapat menjadi acuan untuk lebih memperhatikan bahasa yang digunakan saat sedang melayani pasien. Perlakuan perawat yang ramah dan santun dapat memberikan nilai tersendiri bagi pasien dalam menyikapi tuturan yang dituturkan oleh perawat.

Bagi mahasiswa dan pembaca menambah wawasan dan menambah pengetahuan tentang kesantunan berbasa dan tindak tutur khususnya di bidang pragmatik. Bagi peneliti berikut yang terkait dengan topik penelitian ini, temuan penelitian ini memberikan masukan untuk merancang penelitian yang akan dilakukan. Peneliti berikutnya dapat mengambil topik masalah yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. 1995. "Pragmatik dalam Pengajaran Bahasa Indonesia". Buku Ajar. Padang: FBSS IKIP Padang.
- Amelia, Ria. 2008. "Kesantunan Berbahasa Guru dalam Proses Belajar Mengajar Studi di SDN 08 Pulau Air Padang". *Skripsi*. Padang: Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. FBSS. UNP.
- Chaer, Abdul dan Leonie Agustina. 2004. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Widia Sandra. 2009. "Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Tindak Tutur Direktif: Studi Kasus di Plaza Andalas Padang". *Skripsi*. Padang: Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. FBSS. UNP.
- Gunarwan, Asim. 1994. *Pragmatik: Pandangan Mata Burung*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kridalaksana, Harimurti. 1982. *Pelangi Bahasa*. Jakarta: Angkasa.
- Kridalaksana, Harimurti. 2001. *Kamus Linguistik*. Jakarta: UI Press.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mahsum. 2005. *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nababan. 1987. *Ilmu Pragmatik, Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Depdikbud.
- Pateda, Mansoer. 1987. *Sosiolinguistik*. Bandung: Angkasa.
- Syahrul. 2008. *Pragmatik Kesantunan Berbahasa Menyimak Fenomena Berbahasa Indonesia Guru dan Siswa*. Padang: UNP Press.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, George. 2006. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [http://klinik.wordpress.com/kualitas-pelayanan-keperawatan/\(12/12/2007\)](http://klinik.wordpress.com/kualitas-pelayanan-keperawatan/(12/12/2007)).