

**ANALISIS KESANTUNAN BERBAHASA PADA TUTURAN PERAWAT KE  
PASIEN DI PUSKESMAS MUARATAIS**

**Juliana**  
**Fakultas Bisnis dan Pendidikan Terapan**  
**Universitas Afa Royhan Di Kota Padangsidempuan**  
[julianasiregar157@gmail.com](mailto:julianasiregar157@gmail.com), 081260267288

**ABSTRACT**

*This study aims to describe the realization of language politeness in the speech of nurses to patients based on Leech politeness principles. And The data in this study are qualitative data derived from the speech of nurses in the inpatient room of Barru Hospital. The main instrument in this study is the researcher himself with all his knowledge about pragmatics supported by three supporting instruments, namely mobile phones, data identification instruments, and data cards. There are two data collection techniques used in this study, namely recording techniques and notes. The data in this study were analyzed through five stages, namely data transcription, identifying data, clarifying data, analyzing data, and drawing conclusions.*

*The results showed that there were speeches that obeyed the rules of politeness while others violated the rules of politeness. And The speech is detailed as follows: (1) based on wisdom maxim found 5 data that obeys the maxim with subindicators provides information there are 3 data, offers something to benefit others there is 1 data, and uses the word help in direct command and uses question marks to govern there is 1 data and 3 data that violates the maxim with subindicators governing directly; (2) based on the maxim of generosity, found 4 data that adhere to the maxim with subindicators implies a loss to oneself there is 1, provides assistance in the form of self-action there is 1 data, and gives suggestions there are 2 data and no data violating; (3) based on the maxim of appreciation found 2 data that adhere to the maxim with subindicators do not state things that do not please others there is 1 data and give sincere appreciation, such as giving praise there is 1 data and no data violating; (4) based on the maxim of simplicity, found 1 data that adheres to the maxim with subindicators showing self weaknesses and being inferior has 1 data and no data that violates the maxims; (5) based on the maximization of agreement, found 2 data that adhere to the maxim with subindicators wanting themselves with others to agree, agree or fit there are 2 data and no data violating; (6) based on the maximal conclusions, 1 data was found that obeys the maxims with subindicators condolence towards the misfortune of others and no data that violates the maxim.*

**Keywords:** *Language politeness, language politeness principle, nurse speech.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien berdasarkan prinsip kesantunan Leech. Dan Data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang bersumber dari tuturan perawat di ruangan inap puskesmas Muaratais. Instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri dengan segenap pengetahuannya tentang pragmatik dengan didukung oleh tiga instrumen penunjang, yaitu handphone, instrumen identifikasi data, dan kartu data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu teknik rekam dan catat. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan melalui lima tahap, yaitu transkripsi data, mengidentifikasi data, mengklarifikasi data, menganalisis data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya tuturan yang mematuhi kaidah kesantunan ada pula yang melanggar kaidah kesantunan. Tuturan tersebut dirinci sebagai berikut: (1) berdasarkan maksim kebijaksanaan ditemukan 5 data yang mematuhi maksim dengan subindikator memberikan informasi terdapat 3 data, menawarkan sesuatu untuk menguntungkan orang lain terdapat 1 data, dan menggunakan kata tolong dalam memerintah secara langsung serta menggunakan tanda tanya untuk memerintah terdapat 1 data dan 3 data yang melanggar maksim dengan subindikator memerintah secara langsung; (2) berdasarkan maksim kedermawanan, ditemukan 4 data yang mematuhi maksim dengan subindikator menyiratkan kerugian pada diri sendiri terdapat 1, memberikan bantuan sesuatu yang berupa tindakan diri terdapat 1 data, dan memberikan saran terdapat 2 data dan tidak ada data yang melanggar; (3) berdasarkan maksim penghargaan ditemukan 2 data yang mematuhi maksim dengan subindikator tidak menyatakan hal-hal yang tidak menyenangkan orang lain terdapat 1 data dan memberikan penghargaan secara tulus, seperti memberikan pujian terdapat 1 data dan tidak ada data yang melanggar; (4) berdasarkan maksim kesederhanaan, ditemukan 1 data yang mematuhi maksim dengan subindikator menunjukkan kelemahan diri sendiri dan bersikap rendah diri terdapat 1 data dan tidak ada data yang melanggar maksim; (5) berdasarkan maksim pemufakatan, ditemukan 2 data yang mematuhi maksim dengan subindikator menghendaki diri dengan orang lain sepakat, setuju atau cocok terdapat 2 data dan tidak ada data yang melanggar; (6) berdasarkan maksim kesimpatian, ditemukan 1 data yang mematuhi maksim dengan subindikator ucapan belasungkawa terhadap kemalangan orang lain dan tidak ada data yang melanggar maksim.

**Kata kunci :Kesantunan berbahasa, prinsip kesantunan berbahasa, tuturan perawat.**

## **1. PENDAHULUAN**

Bahasa merupakan fenomena sosial yang digunakan sebagai sarana berkomunikasi. Sebagai fenomena sosial, bahasa adalah alat komunikasi manusia untuk berinteraksi dengan sesamanya. Setiap berkomunikasi manusia saling menyampaikan informasi yang dapat berupa pikiran, gagasan, maksud, perasaan maupun emosi secara langsung. Penggunaan bahasa yang paling dasar dalam kehidupan manusia adalah secara lisan, yakni dengan percakapan sehari-

hari. Cara ini paling tidak membutuhkan dua partisipan yaitu penutur dan lawan tutur. Penutur adalah orang yang menyampaikan pikiran, gagasan, keinginan dan perasaannya, sedangkan lawan tutur adalah orang yang menerima informasi dari penutur.

Proses komunikasi tidak terlepas oleh adanya tindak tutur. Tindak tutur merupakan suatu tindakan yang ditampilkan lewat tuturan

misalnya permintaan maaf, keluhan, pujian, janji dan permohonan. Tindak tutur merupakan bagian dari suatu percakapan dan merupakan hal yang biasa menimbulkan baik bagi penutur maupun mitra tuturnya. Salah satu masalah yang terjadi berhubungan dengan kesantunan berbahasa.

Dalam skala yang lebih global, kesantunan berbahasa merupakan salah satu pilar terwujudnya pendidikan damai dalam rangka membentuk manusia yang berperadaban dan bermartabat tinggi dalam berbagai bentuk komunitas. Bahkan, kesantunan berbahasa merupakan salah satu dimensi pendidikan yang perlu mendapat perhatian dalam rangka terwujudnya pengembangan pendidikan yang sustainable (Saleh dan Baharman, 2012). Kesantunan berbahasa memiliki kriteria-kriteria kesantunan yang harus ditaati oleh para peserta tutur. Kriteria-kriteria tersebut membimbing para peserta tutur untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yang terhindar dari kesalahpahaman, dan juga tidak menyinggung perasaan orang lain.

Banyak para ahli yang mencoba menjelaskan kriteria-kriteria kesantunan dalam berkomunikasi dengan cara menulis teori kesantunan berbahasa. Leech (1993:206) merumuskan kriteria-kriteria kesantunan kedalam prinsip kesantunan yang dijabarkan menjadi 6 maksim. Keenam maksim yang dicetuskan Leech, terdiri dari maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim pujian, maksim kerendahan hati, maksim kesepakatan, dan maksim simpati. Isi dari keenam maksim tersebut memiliki batasan-batasan kesantunan yang jelas sehingga mudah dipahami dan diterapkan oleh para peserta tutur dalam berkomunikasi. Prinsip kesantunan Leech juga bersifat universal/umum karena Leech berpendapat bahwa derajat

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu

kesantunan yang dinyatakan oleh seorang penutur akan sangat ditentukan oleh situasi saat berlangsungnya tutur sehingga derajat kesantunan tersebut akan berbeda pada setiap latar sosial tutur. Menurut Purwanto (1994), perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit. Perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat pelayanan kepada pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjamin kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Dalam proses interaksi perawat dan pasien, perawat diharapkan mampu menjadi pendamping psikologis bagi pasien. Perawat selalu berusaha agar tuturannya mudah dimengerti dan tidak membuat pasien merasa tertekan dengan penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu, perawat harus bersikap santun dalam berkomunikasi dengan pasien. Kesantunan dalam komunikasi perawat terwujud pada sikap dan bahasa yang dituturkan dengan sopan, santun, dan ramah pada saat asuhan keperawatan. Dengan bersikap dan bertutur santun, pasien akan merasa nyaman selama masa perawatan sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat (Yanto, 2013). Namun, persepsi perawat dikalangan masyarakat saat ini masih kurang menyenangkan karena menurut masyarakat kebanyakan perawat ketika pada saat asuhan keperawatan perawat tidak ramah, sombong, suka membentak atau menyakiti perasaan pasien. Sehingga persepsi masyarakat kepada perawat itu negatif, tidak menggambarkan bahwa perawat dalam berkomunikasi atau berinteraksi ke pasien saling menjalin kerjasama yang dapat memenuhi kebutuhan pasien.

penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang

berdasarkan data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Kesantunan Berbahasa Tuturan Perawat di puskesmas Muaratais berdasarkan Prinsip Kesantunan Leech.

Jenis penelitian deskripsi kualitatif dipilih karena penulis mendeskripsikan penggunaan yang berkenaan dengan tuturan yang mematuhi

prinsip kesantunan Leech. Data dalam penelitian ini adalah tuturan perawat ke pasien berupa kata-

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tata cara berbahasa. Tata cara berbahasa sangat penting diperhatikan para peserta komunikasi demi kelancaran berkomunikasi. Kesantunan berbahasa yaitu kesopanan dan kehalusan dalam menggunakan bahasa ketika berkomunikasi. Leech (1993) mengklasifikasikan prinsip kesantunan dalam enam maksim, yaitu maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim puskesmas muaratais memiliki kesesuaian dengan teori kesantunan Leech.

Hasil tersebut berupa kategori maksim kebijaksanaan, maksim kederawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim kesimpatian lebih dominan daripada tuturan yang melanggar keenam maksim. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat kepada pasien berdasarkan maksim kebijaksanaan ditemukan 5 data yang mematuhi maksim dan 3 data yang melanggar maksim. Data yang mematuhi maksim kebijaksanaan dominan mengacu pada pemberian informasi karena dalam komunikasi perawat ke pasien akan lebih baik apabila pasien mendapat informasi yang cukup dari perawat. Memberikan informasi yang lebih lengkap merupakan pendidikan kesehatan bagi pasien. Pemberian

kata, frasa, klausa, ataupun kalimat yang mengandung tuturan kesantunan yang didasarkan pada enam maksim. Sumber data dalam penelitian ini perawat di ruangan inap pasien (Bangsal) di puskesmas Muaratais . Teknik pengumpulan data, yakni dengan teknik rekam, dan teknik catat. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah (1) Taranskrip data (2) Mengidentifikasi data (3) Mengklasifikasi data (4) Menganalisis data (5) Penarikan kesimpulan.

informasi yang tidak merugikan orang lain dengan berpegangan oleh prinsip kesantunan Leech (1993:206) “ buatlah kerugian orang lain sekecil mungkin, buatlah keuntungan orang lain sebesar mungkin. Dan Data yang melanggar maksim kebijaksanaan dominan mengacu pada memerintah secara langsung. Dan

Hal ini dikarenakan perawat selalu memberikan intruksi dan perintah kepada pasien sehingga tuturan yang utarakan perawat lebih mengacu pada memerintah secara langsung, sejalan dengan pendapat Wijana (1996:56) menyatakan bahwa tuturan yang diutarakan secara tidak langsung lazimnya lebih sopan dibandingkan dengan tuturan yang diutarakan secara langsung. Begitupun dengan pendapat Pranowo (2009:104) bahwa tuturan yang dapat mencerminkan rasa santun adalah menggunakan kata “tolong” untuk meminta bantuan pada orang lain dan memberi perintah. Selain itu, skala ketidaklangsungan menunjukkan kepada

peringkat langsung atau tidak langsung maksud sebuah tuturan. Semakin tuturan itu bersifat langsung akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin tidak langsung, maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santunlah tuturan itu (Kunjana, 2005:66).

Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat ke pasien berdasarkan maksim kedermawanan peneliti menemukan 4 data yang mematuhi maksim kedermawanan. Keempat data tersebut dikatakan mematuhi maksim kedermawanan karena tuturan tersebut telah memenuhi apa yang diharuskan pada maksim kedermawanan yaitu buatlah keuntungan diri sekecil mungkin, buatlah kerugian diri sendiri sebesar mungkin (Leech 2996:206).

Dari Keempat data tersebut telah mematuhi maksim kedermawanan karena penutur mengutarakan dengan kalimat komisif dan impositif. Dan Hal ini sejalan dengan pendapat Wijana (1996:57) “maksim penerimaan atau kedermawanan diutarakan dengan kalimat komisif dan impositif”. Dan Begitu pun dengan skala pengukur peringkat kesantunan yang disampaikan Leech (dalam Kunjana 2005) “Semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin dianggap santunlah tuturan itu”.

Dalam Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat ke pasien berdasarkan maksim penghargaan peneliti menemukan 2 data yang mematuhi maksim penghargaan. Dari kedua Data tersebut dikatakan santun atau mematuhi maksim penghargaan karena telah sesuai indikator pada maksim penghargaan adalah, mengagumi, memuji, dan menghormati. Dan Pada kedua tuturan tersebut penutur memberikan pujian, menghormati, dan menghargai mitra tutur, sehingga hal ini sejalan dari pendapat Wijana (1996:59) “bahwa setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain,

dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain”. Dan Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat ke pasien berdasarkan maksim kesederhanaan peneliti menemukan 1 data yang mematuhi maksim kesederhanaan. Dari Data pada tuturan tersebut dikatakan telah mematuhi maksim kesederhanaan karena telah mematuhi apa yang diharuskan pada maksim kesederhanaan ini yaitu penutur berusaha untuk merendahkan diri atas permintaan mitra tuturnya.

Sejalan dengan pendapat Wijana (1996:58) yakni “setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan ketidakhormatan pada diri sendiri dan meminimalkan rasa hormat pada diri sendiri”. Dan Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat ke pasien berdasarkan maksim pemufakatan peneliti menemukan 2 data yang mematuhi maksim pemufakatan. Data pada tuturan tersebut dikatakan santun atau telah mematuhi maksim pemufakatan karena telah sesuai dengan apa yang diharuskan maksim pemufakatan yakni penutur mampu membina kecocokan pendapat dengan mitra tutur, dengan hal itu baik penutur serta mitra tutur sama-sama menerima dan tidak menimbulkan perdebatan.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Leech (1993) bahwa “usahakan agar kesepakatan antara diri dan lain terjadi sedikit mungkin, usahakan agar kesepakatan diri dengan lain terjadi sebanyak mungkin. Begitu pun dengan pendapat Wijana (1996) “setiap penutur dan lawan tutur untuk memaksimalkan kecocokan di antara mereka, dan meminimalkan ketidakcocokan diantara mereka. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa dalam tuturan perawat ke pasien berdasarkan maksim kesimpatian peneliti menemukan sekurang-kurangnya 1 data yang mematuhi maksim kesimpatian. data pada tuturan tersebut dikatakan santun atau mematuhi maksim kesimpatian karena memaksimalkan rasa simpati terhadap orang lain. Sejalan dengan teori Leech “kurangilah rasa antipati antara diri dengan lain

hingga kecil kemungkinan, tingkatkan rasa simpati sebanyak-banyaknya antara diri dan lain.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis data tersebut, maka peneliti menemukan bentuk tuturan pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa. Realisasi kesantunan berbahasa tuturan perawat di puskesmas Muaratais pada ruang inap pasien (bangsal) dalam hal ini berupa pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan berbahasa, maka dirincikan sebagai berikut:

1. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim kebijaksanaan ditemukan adanya subindikator memberikan informasi dan menawarkan sesuatu untuk menguntungkan orang lain, dan menggunakan kata tolong dalam memerintah secara langsung serta menggunakan tanda tanya untuk memerintah. Dari Data yang mematuhi maksim kebijaksanaan dominan mengacu pada pemberian informasi karena dalam komunikasi perawat ke pasien lebih baik apabila pasien mendapat informasi yang cukup dari perawat mengenai kesehatannya. Dan Pelanggaran maksim kebijaksanaan mengacu pada subindikator memerintah secara langsung ini dikarenakan perawat selalu memberikan instruksi dan perintah kepada pasien sehingga tuturan yang diutarakan perawat lebih mengacu pada memerintah secara langsung.
2. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim kedermawanan ditemukan adanya subindikator menyiratkan kerugian pada diri sendiri, memberikan bantuan sesuatu yang berupa tindakan diri, dan memberikan saran.

3. Dan Pada maksim kedermawanan ini tidak terdapat data yang melanggar maksim.
4. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim penghargaan dengan subindikator tidak menyatakan hal-hal yang tidak menyenangkan orang lain dan memberikan penghargaan secara tulus, seperti memberikan pujian. Dan Pada maksim penghargaan tidak ditemukan data yang melanggar maksim.
5. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim kesederhanaan ditemukan adanya subindikator menunjukkan kelemahan diri sendiri dan bersikap rendah diri. Dan Pada maksim kesederhanaan tidak ditemukan data yang melanggar maksim.
6. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim pemufakatan ditemukan adanya subindikator menghendaki diri dengan orang lain sepakat, setuju atau cocok. Dan Pada maksim pemufakatan tidak ditemukan data yang melanggar maksim.
7. Dalam Realisasi kesantunan berbahasa pada tuturan perawat ke pasien menggunakan maksim kesimpatian ditemukan adanya subindikator ucapan belasungkawa terhadap kemalangan orang lain. Dan Pada maksim kesimpati tidak ditemukan data yang melanggar maksim.

#### **Saran**

Diharapkan Penelitian tentang tindak tutur ini lebih dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

**5. REFERENSI**

1. Etikasari, Dian. 2012. *Tindak Tutur Direktif dalam Wacana kelas*. Malang: Universitas Negeri Malang.
2. Alwi, Hasan, dkk. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
3. Alwasilah, A Chaedar. 1986. *Pokok Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Bandung: Angkasa
4. Faisal, Putri Manggala. 2010. *Prinsip Kerjasama dan Kesantunan Berbahasa Perawat dalam Menghadapi Pasien yang Mengalami Gangguan Jiwa di RS. J. Prof. dr. Soeroyo Magelang. Diponegoro: Universitas Ilmu Budaya*.
5. Hutagalung, Sari. 2014. *Kesopanan Berbahasa dalam Tindak Tutur Direktif Perawat Bangsal Bedah Rumah Sakit dr. M. Djamil Padang. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta*
6. Finoza, Lamudin. 2000. *Komposisi Bahasa Indonesia untuk Mahasiswa Nonjurusan Bahasa*. Jakarta: Mawar Gempita.