


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JILP>

 Fakultas Sastra Universitas Ekasakti	<b>JURNAL JILP</b> [Jurnal Ilmiah Languge and Parole] Volume 7 Nomor 1	
	ISSN : 2581-0804 (Media Cetak)	E-ISSN : 2581-1819 (Media Online)
Received: 14-09-2023	Revised: 08-10-2023	Available online: 01-12-2023

# Bentuk Komunikasi Santun Petugas Rumah Sakit Terhadap Pasien di Rumah Sakit Daerah Solok Sumatera Barat: Kajian Pragmatik

<sup>1</sup>Widya Fhitri, <sup>\*2</sup>Irsyad Shabri

<sup>1</sup>Dharma Andalas University. Padang. West Sumatera [Widya\\_fhitri@yahoo.com](mailto:Widya_fhitri@yahoo.com)

<sup>\*2</sup>Dharma Andalas University. Padang. West Sumatera,

\*Corresponding Author

**Irsyad Shabri**

Dharma Andalas University. Padang. West Sumatera

## Abstract

*The aim of this study is to find out types and maxim of politeness that occurred between health workers and the patient. In conducting this research, the results obtained with the research method used is a qualitative descriptive method. In collecting the data this research used observational method, this method followed by note taking technique and the analysis method used padan pragmatics method. The result of this research shown that the news sentences occupy the top position, followed by imperative sentences. Question sentences are occurred in the third position that are often used by health workers when communicating with the patinets at Solok Regional Hospital, West Sumatera.*

*Keywords: Communication, Politeness, Health Workers, Patient, Utterance.*

© 2023Jurnal JILP

## I INTRODUCTION

Kesantunan berbahasa merupakan suatu konsep yang mengacu pada penggunaan bahasa yang sopan dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam suatu masyarakat [1]. Kesantunan berbahasa dapat terjadi dimana saja, salah satu contohnya adalah di mal pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit.

Rumah sakit adalah salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh orang-orang yang membutuhkan perawatan kesehatan. Interaksi

antara petugas Rumah Sakit dengan pasien khususnya rawat jalan menjadi sangat penting untuk menciptakan kenyamanan dan kepercayaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, kesantunan berbahasa menjadi sangat penting dalam interaksi tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesantunan berbahasa dalam interaksi petugas Rumah Sakit dengan pasien khusus rawat jalan. Pertama, faktor sosial

budaya. Kedua, faktor status sosial. Ketiga, faktor komunikasi. Interaksi yang baik membutuhkan komunikasi yang efektif dan jelas, sehingga pegawai rumah sakit perlu menghindari penggunaan bahasa yang sulit dipahami oleh pasien.

Namun, terdapat beberapa kendala dalam penerapan kesantunan berbahasa dalam interaksi petugas Rumah Sakit dengan pasien khusus rawat jalan. Pertama, kurangnya pelatihan bagi petugas Rumah Sakit dalam menggunakan bahasa yang sopan dan santun. Kedua, kurangnya pemahaman petugas Rumah Sakit tentang norma-norma kesantunan berbahasa yang berlaku di masyarakat tempat mereka bekerja. Ketiga, kurangnya kesadaran pegawai rumah sakit akan pentingnya kesantunan berbahasa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan kesadaran petugas Rumah Sakit tentang pentingnya kesantunan berbahasa dalam interaksi dengan pasien rawat jalan. Salah satu contoh fenomena kesantunan berbahasa dalam interaksi pegawai rumah sakit dan pasien rawat jalan dapat dilihat dari data di bawah ini:

Data 1

Petugas : *Itu diminum sebelum makan*

Pasien : oh ya. Berarti makan dulu ya baru diminum obatnya.

Petugas : Iya buk. Biar tidak perih perutnya.

(Konteks: tuturan dituturkan oleh apoteker perempuan ketika memberi obat kepada pasien perempuan dewasa)

Pada tuturan data satu, terlihat seorang pegawai rumah sakit memberikan resep kepada seorang ibu dewasa. Sekilas tuturan yang dituturkan oleh pegawai rumah sakit "*itu di minum sebelum makan*" terlihat tegas. Hal ini dapat dilihat dari

bentuk kalimat yang digunakan oleh petugas Rumah Sakit tersebut. Tuturan tersebut dapat saja dikategorikan tidak santun karena tuturan tersebut tidak memiliki pemarkah kesantunan yaitu berupa kata sapaan. Meskipun tidak memiliki pemarkah kesantunan, tuturan tersebut dapat dikategorikan menjadi tuturan yang santun karena bentuk kalimat yang digunakan petugas Rumah Sakit itu adalah kalimat perintah. Kalimat yang memiliki makna memberi perintah kepada seseorang untuk

dilaksanakan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ahli pragmatik [2], kesantunan berbahasa dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu kesantunan tegas dan kesantunan sopan. Oleh karena itu, jelas bahwa kesantunan berbahasa tidak bisa dilihat dari pemarkah kesantunan saja karena banyak faktor yang dapat membuat tuturan seseorang menjadi santun atau tidak. Penerapan kesantunan berbahasa dapat membantu menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Hal ini lah yang menarik minat peneliti untuk meneliti lebih lanjut terhadap kesantunan berbahasa dalam interaksi pegawai rumah sakit dan pasien rawat jalan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Bagaimana kontribusi bentuk kalimat santun yang diimplementasikan oleh petugas Rumah Sakit kepada pasiennya?
2. Apa sajakah prinsip kesantunan yang diterapkan petugas Rumah Sakit ketika bertutur kepada pasien rawat jalan?

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menemukan kontribusi tuturan santun pegawai Rumah sakit daerah Solok kepada pasien.
2. Menemukan dan mengembangkan model prinsip tuturan santun pegawai Rumah sakit daerah Solok kepada pasien.

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini akan dipecahkan dengan menggunakan teori bentuk kalimat [3]. Teori ini menjelaskan bahwa apabila didasarkan pada nilai komunikatifnya, kalimat dapat dibedakan menjadi lima, yaitu: (a) Kalimat Berita, (b) Kalimat Perintah, (c) Kalimat Tanya, (d) Kalimat Seruan, dan (e) Kalimat Penegas.

Sedangkan untuk memecahkan rumusan masalah kedua menggunakan teori prinsip kesantunan (1). Ia membagi teori kesantunan berdasarkan prinsip kesantunan atau kesopanan, yang dipaparkan menjadi enam maksim. yaitu: (a) maksim kebijaksanaan, (b) maksim penerimaan, (c) maksim kemurahan hati, (d) kerendahan hati, (e) maksim kecocokan, dan (f) maksim kesimpatian (5).

Adapun beberapa manfaat yang didapat dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Memberikan pemahaman lebih mendalam tentang prinsip-prinsip kesantunan Bahasa.
2. Membantu pengembangan program pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi tenaga kesehatan dalam hal menggunakan bahasa yang santun dan sopan dalam interaksi dengan pasien.

Pelatihan dan pengembangan keterampilan ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memperbaiki hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien.

3. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

## II RESEARCH METHODS

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deksriptif [7]. Sumber data lokasional penelitian ini berasal dari tuturan yang dituturkan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan. Sedangkan data substantif dari penelitian ini adalah beberapa petugas Rumah Sakit yang berhasil peneliti amati tuturannya [8]. Populasi merupakan keseluruhan pemakaian bahasa yang tidak

jumlahnya. Hal ini berarti, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tuturan yang dituturkan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan, sedangkan sampel penelitian adalah tuturan kesantunan yang dituturkan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit daerah Solok.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah metode simak (8). Metode ini dinamakan simak karena cara yang digunakan untuk memperoleh data dilakukan dengan menyimak penggunaan bahasa atau tuturan yang dituturkan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan. Penyimakan tersebut diwujudkan dengan teknik "sadar" sebagai teknik dasarnya, yakni menyadar pembicaraan penutur dan mitra tuturnya. Penulis melakukan metode simak ini didukung dengan teknik simak bebas libat cakap (SLBC) yang dipaparkan oleh ahli

(5) yakni penulis hanya bertindak sebagai pemerhati, mendengarkan interaksi yang terjadi antara pegawai rumah sakit terhadap pasien rawat jalan. Teknik ini juga dilakukan dengan pencatatan pada kartu data. Teknik yang seperti itulah yang dikatakan teknik catat. Teknik ini berguna agar data yang didapat lebih akurat dan mencatat hal-hal yang secara

suprasegmentalnya tidak dapat direkam, kondisi atau situasi pada saat kejadian berlangsung dan juga untuk mengantisipasi hilangnya data. Selain itu, teknik rekamlah yang paling penting penulis gunakan dalam pengambilan data. Pada teknik rekam, peneliti merekam tanpa diketahui oleh penutur dan mitra tutur. Hal ini dilakukan agar mereka tidak merasa terganggu dan sadar bahwa mereka sedang berada dalam penelitian peneliti. Selanjutnya, hasil rekaman peneliti transkripsikan. Setelah pengumpulan data yang ditandai dengan pencatatan itu dirasa cukup, kemudian dipilih dan dipilah-pilah dengan mengelompokkan data yang tidak diperlukan serta menata dengan mengurutkan sesuai dengan bidang yang akan peneliti bahas.

### Metode Analisis Data

Data yang telah didapat dan ditranskripsikan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode padan dan metode agih [2]. Pengolahan data dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan bentuk kalimat sebagaimana yang telah dijelaskan oleh [3] dan selanjutnya data juga dikelompokkan menurut prinsip kesantunan sebagaimana yang dijelaskan oleh [1]. Analisis data juga didukung oleh konteks. Teori konteks yang digunakan adalah teori yang dipaparkan oleh [9]. Pada saat analisis telah didapat maka penjelasan analisis data juga dilengkapi dengan analisis pemarkah kesantunan yang dijelaskan oleh [10].

### Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Penyajian dan rumusan hasil analisis data dilakukan dalam bentuk narasi menyeluruh. Data dijelaskan dalam Bahasa analisis alami yang nantinya semua tuturan yang dihasilkan memiliki konteks yang jelas [8]. Hasil analisis akan memperlihatkan bentuk komunikasi santu

yang paling sering diterapkan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien rawat jalan. Selain itu, prinsip kesantunan yang paling sering digunakan juga akan terpaparkan lewat

penyajian hasil analisis sehingga akan terlihat jelas kontribusi bentuk komunikasi santun petugas Rumah Sakit terhadap pasien serta dalam hal pelayanan kesehatan masyarakat.

#### IV RESULTS AND DISCUSSION

Bab ini mendeskripsikan hasil analisis data mengenai bentuk kalimat dan prinsip kesantunan yang diterapkan oleh tenaga medis di Rumah Sakit Daerah Solok, Sumatera Barat, terhadap para pasien. Terdapat set data yang disajikan dalam bagian ini. Data ini disajikan dalam dua bentuk bahasa, yakni bahasa asli penutur dan terjemahan standar Bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa kesantunan dalam setiap percakapan ditandai dengan pemakaian cetak tebal. Dengan demikian, penulis menjelaskan hasil analisis dan diskusi dengan detail pada uraian berikut.

##### **Kontribusi Bentuk Kalimat Santun yang Diimplementasikan oleh Petugas Rumah Sakit kepada Pasiennya**

Data yang disajikan oleh penulis adalah data asli serta terjemahan ke dalam Bahasa Indonesia Baku yang diuraikan secara terperinci sesuai dengan bentuk kalimat dan prinsip kesantunan. Untuk memberikan penjelasan yang lebih jelas, berikut adalah uraiannya:

##### **Kalimat Berita**

Kalimat berita merupakan jenis kalimat yang memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi kepada lawan bicara. Sesuai dengan Moeliono (1993), kalimat berita berfungsi untuk memberitahukan hal kepada orang lain, sehingga respons yang diharapkan biasanya berupa perhatian yang tercermin melalui ekspresi wajah yang menunjukkan adanya perhatian. Kadang-kadang, perhatian ini juga dapat disertai dengan anggukan kepala atau ucapan "ya." Beberapa contoh data percakapan yang menggunakan kalimat berita dalam situasi berbicara santun antara Petugas Rumah Sakit di Rumah Sakit Daerah Solok dengan pasien adalah sebagai berikut:

##### **Data 2**

Petugas Rumah sakit : **"Buk, lalok Ibu? Kami ka ukua tensi Ibu sabanta dih."**

'Bu, apakah Ibu tidur?  
Saya akan mengukur tensi Ibu sebentar, ya.'

Pasien : **"Mmmm (membuka mata)**

*Iyo, takalok buk santa ko."*

'Mmmmm (membuka mata) Iya, tertidur saya barusan.'

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas kesehatan kepada pasien yang sedang dirawat di ruangan IGD pada saat pasien tertidur sejenak lalu terbangun karena petugas Rumah Sakit datang menghampiri.

Percakapan di atas terjadi antara Petugas Rumah Sakit dan pasien yang sedang dirawat di ruangan IGD. Pada saat tuturan berlangsung, pasien sedang tertidur lalu terbangun karena petugas Rumah Sakit berusaha untuk membangunkan pasien. Tuturan yang dituturkan oleh Petugas Rumah sakit tersebut termasuk kepada kalimat santun dengan kategori bentuk kalimat berita. Hal ini dikarenakan Petugas Rumah sakit memulai tuturan dengan pertanyaan untuk memastikan apakah pasien benar-benar tertidur atau separuh tertidur. Kemudian barulah Petugas Rumah Sakit memberitakan bahwa ia akan mengukur tensi si pasien. Sebagaimana Moeliono (1993) menyatakan bahwa kalimat yang bermaksud untuk memberitahukan sesuatu kepada seseorang termasuk ke dalam kalimat berita. Kalimat berita dapat dibagi menjadi kalimat berita langsung dan tidak langsung. Namun pada tuturan di atas, kalimat berita di atas termasuk ke dalam kalimat berita langsung.

Petugas kesehatan tidak hanya memberitahukan sesuatu kepada pasien tetapi juga ia melakukan tindakan atas barista yang ia sampaikan. Tindakannya yaitu berupa pengukuran tensi kepada pasien.

##### **Data 5**

Petugas Rumah sakit : **"Deh Pak, Mohon Maaf Pak, ndk bisa barami-rami di ruangan IGD ko do Pak, sebab tampek wak sampik"**

'Yah, Pak, Mohon maaf Pak, tidak bisa ramai-ramai di ruangan IGD ini karena tempat ini sempit.'

Pasien : **"O iyo Buk, bia ambo kalua lai"**

‘Oia Buk. Biar saya keluar lagi.’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas kesehatan kepada pasien yang sedang membezoek kerabatnya yang dirawat di ruangan IGD. Petugas kesehatan memberitahukan bahwa tidak boleh beramai-ramai menunggu di ruangan IGD.

Kalimat berita selanjutnya yang dituturkan oleh Petugas Kesehatan kepada pasiennya adalah terdapat pada tuturan data 5. Pada Data 5, seorang Petugas Kesehatan memberitahukan kepada keluarga pasien agar tidak beramai-ramai menunggu di ruangan IGD karena ruangan tersebut sempit. Nada yang cukup lantang namun menggunakan Bahasa yang santun dengan cara memberitahukan secara sopan pada pasien cukup membuktikan bahwa tuturan tersebut termasuk pada bentukkalimat berita. Tuturan didahului oleh permintaan maaf lalu menginformasikan sekaligus meminta agar tidak terlalu ramai berada disekitar pasien.

Pemberitahuan tersebut dijawab dengan sopan oleh keluarga pasien. Keluarga pasien langsung mengambil tindakan untuk segera meninggalkan ruangan IGD tersebut. Hal ini berarti kalimat berita yang terimplementasikan oleh petugas Rumah Sakit membutuhkan respon dari si pasien dan hal ini terbukti oleh tindakan keluarga pasien.

#### Data 6

Petugas Rumah sakit : **“Pak awak barasiahan luko Apak dulu yo, bia baranti darah nyo capek.”**

‘Pak, saya bersihkan lukanya terlebih dahulu ya, agar pendarahannya segera berhenti.’

Pasien : **“(mengangguk)”**

‘(mengangguk)’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang sedang mengalami pendarahan di ruangan IGD.

Tuturan di atas terjadi antara Petugas Rumah Sakit dan pasien di ruangan IGD. Petugas Rumah Sakit datang menghampiri pasien yang sedang mengalami pendarahan. Tuturan yang dituturkan Petugas Rumah Sakit termasuk kepada bentuk kalimat berita karena Ia memberitahukan kepada pasien untuk membersihkan luka pasien terlebih dahulu agar pendarahannya berhenti. Kalimat berita tersebut direspon cepat oleh pasien dengan anggukan

kepala yang berarti iya. Hal ini berarti benar adanya bahwa kalimat yang dituturkan oleh Petugas Rumah Sakit tersebut adalah kalimat berita karena langsung direspon oleh si penutur. Seperti yang dijelaskan oleh Moeliono (1993). Bentuk komunikasi santun dapat dilihat dari bentuk kalimat salah satunya adalah kalimat berita. Kalimat berita merupakan kalimat memberitahukan sesuatu kepada penutur secara sopan sehingga komunikasi menjadi lancar.

#### Data 9

Petugas Rumah sakit : **“Buk, Ibuk dirawat yo. Awak harus ubek an sakik Ibuk dulu disiko yo.”**

‘Bu, Ibu dirawat ya. Kami harus obati Ibu terlebih dahulu di sini ya.’

Pasien : **“(mengangguk) iyo Dok.”**

‘(mengangguk) Iya Dok’.

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang harus dirawat di Rumah Sakit tersebut.

Contoh analisis selanjutnya yang mengimplementasikan komunikasi santun adalah terdapat pada data 9. Konteks yang diperlihatkan pada tuturan data 9 cukup jelas. Seorang petugas Rumah Sakit bertutur kepada pasien dengan cara menginformasikan bahwa pasien tersebut harus dirawat di Rumah Sakit tersebut. Pasien tersebut harus mendapatkan perawatan terlebih dahulu agar kondisi pasien membaik. Dari tuturan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi santun yang menerapkan bentuk kalimat berita. Sebagaimana Petugas memberikan berita bahwa pasien harus dirawat terlebih dahulu sebelum diizinkan untuk pulang ke rumah.

#### Data 10

Petugas Rumah sakit : **“Pak, awak EKG Apak dulu yo, awak caliak jantung Apak lai aman untuak selanjutnya diagiah tindakan dek Dokter, yo Pak”**

‘Pak, kami EKG Bapak terlebih dahulu ya. Kami akan melihat kondisi jantung Bapak untuk selanjutnya ditindak oleh Dokter, ya Pak.’

Pasien : **“(mengangguk) iyo Dok.”**

‘(mengangguk) Iya Dok’.

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang harus di EKG jantungnya untuk tindakan selanjutnya oleh Dokter.



“*Pak, awak EKG Apak dulu yo, awak caliak jantuang Apak lai aman untuak selanjutnya diagiah tindakan dek Dokter, yo Pak*” merupakan contoh lain dari bentuk komunikasi santun dengan bentuk kalimat berita antara Petugas Kesehatan terhadap pasien. Dalam konteksnya, seorang Petugas Rumah Sakit memberikan informasi kepada pasien untuk diperiksa kondisi jantungnya dengan cara EKG. Ketika Petugas Rumah Sakit tersebut memberitakan kepada pasien, pasien hanya menjawab dengan cara mengangguk. Gestur tubuh dengan cara mengangguk merupakan salah satu cara

### Kalimat Suruh

#### Data 1

Petugas Rumah sakit : “*Tunggu Ibuk di luar dulu yo. Beko dipanggil.*”

‘Tunggu Ibu di luar dulu, ya. Nanti kami panggil’

Pasien : “*o gitu, yo*”

‘O, gitu, baiklah.’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang sedang menunggu giliran di panggil oleh Dokter di ruangan Poli Interne.

Bentuk komunikasi santun yang dapat dilihat dari tuturan data 1 mengimplementasikan bentuk kalimat suruh. Hal ini terbukti dari ujaran dan konteks yang melekat pada tuturan tersebut. Seorang Petugas Kesehatan menyuruh pasien untuk menunggu di luar sampai nomor antriannya terpanggil di Poli Interne RSUD Solok, Sumatera Barat. Kalimat suruh tersebut tergolong kalimat lugas dan langsung yang jika seseorang menafsirkan tuturan tersebut tidak santun mungkin itu bisa saja terjadi. Hal ini dikarenakan nada dan sikap tegas yang melekat pada konteks tuturan di atas. Namun, pada kali ini tuturan tersebut dianggap santun karena memiliki faktor pendukung lainnya.

#### Data 3

Petugas Rumah sakit : “*Apak pai pareso Labor dulu yo, beko habis itu baru Apak kamari baliak.*”

‘Bapak silahkan periksa Labor terlebih dahulu, lalu Bapak bisa kembali ke sini lagi’

Pasien : “*yo Buk. Dima labornyo Buk?*”

‘Baik Bu, di mana labornya Ibu?’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang agar segera

periksa labor terlebih dahulu lalu bisa kembali lagi ke tempat jika sudah selesai.

Kalimat suruh merupakan kalimat yang berisikan perintah kepada mitra tutur sehingga mitra tutur melakukan tindakan setelah tuturan itu diutarakan oleh penutur (Moeliono, 1993). Contoh selanjutnya dari kalimat suruh adalah terdapat pada tuturan data 3. Seorang petugas Kesehatan menyuruh pasien agar segera memeriksakan diri ke labor. Tuturan tersebut terjadi dengan konteks yang santun. Hal ini terbukti dari bentuk kalimat suruh yang singkat efisien, dan jelas sehingga mitra tutur segera mengambil tindakan atas tuturan tersebut.

#### Data 4

Petugas Rumah sakit : “*Apak pai pareso Labor dulu yo, beko habis itu baru Apak kamari baliak.*”

‘Bapak silahkan periksa Labor terlebih dahulu, lalu Bapak bisa kembali ke sini lagi’

Pasien : “*yo Buk. Dima labornyo Buk?*”

Baik Bu, di mana labornya Ibu?’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan kepada pasien yang agar segera periksa labor terlebih dahulu lalu bisa kembali lagi ke tempat jika sudah selesai.

Seorang Petugas Kesehatan menginstruksikan kepada seorang pasien agar memeriksakan diri ke Labor sesegera mungkin agar pasien dapat melanjutkan tindakan pengobatan yang sesuai nantinya. Tuturan data 4 ini membuktikan bahwa bentuk komunikasi santun Petugas Rumah Sakit terhadap pasien sangatlah sederhana. Hal ini dapat dilihat dari bentuk kalimat yang dihasilkan di dalam tuturan di atas. Kalimat suruh yang sangat jelas merupakan kalimat singkat, padat dan jelas bisa terimplementasi menjadi sebuah kalimat santun jika disertai oleh konteks yang tepat dan jelas.

### Kalimat Tanya

#### Data 7

Petugas Rumah sakit : “*Ibuk ado hasil labor?*”

‘Ibu ada hasil labor?’

Pasien : “*Labor apo?*”

‘Labor apa?’

Petugas Rumah sakit : “*Ndak disuruh dokter perikso labor do?*”

‘Apakah Dokter tidak menyuruh Ibu untuk periksa labor?’

Pasien : “*Ndak?*”

‘Tidak’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan di bagian Apotek kepada pasien yang terpanggil Namanya. Lalu, Petugas Kesehatan bertanya kepada pasien.

Bentuk komunikasi santun petugas Rumah Sakit tidak hanya bisa dilihat dari bentuk kalimat berita dan suruh. Bentuk kalimat tanya pun juga bisa menentukan seseorang berbahasa santun atau tidak (Moeliono, 1993). Kalimat tanya adalah kalimat yang berisikan pertanyaan. Kalimat tanya membutuhkan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan. Dari tuturan di atas, petugas Rumah Sakit bertanya kepada pasien apakah pasien memiliki hasil labor atau tidak. Meskipun hanya berupa kalimat tanya, tuturan tersebut dilengkapi dengan konteks, pemarkah dan memenuhi prinsip kesantunan. Sehingga tuturan Data 7 termasuk ke dalam bentuk komunikasi antara petugas Rumah Sakit dan pasien.

**Data 8**

Petugas Rumah sakit : *“Ibuk ado ado disuruah dek dokter ronsen?”*

‘Apakah Ibu disuruh oleh Dokter rontgen?’

Pasien : *“ronsen apo?”*

‘rontgen apa?’

Petugas Rumah sakit : *“oo berarti ndak ado do yo?”*

‘Baik Bu. Berarti tidak ada ya?’

Pasien : *“Ndak?”*

‘Tidak’

Konteks : Dituturkan oleh seorang Petugas Kesehatan di bagian Apotek kepada pasien yang terpanggil Namanya. Lalu, Petugas Kesehatan bertanya kepada pasien perihal rontgen.

Tuturan data 8 merupakan contoh lain bentuk komunikasi santun yang dituturkan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Petugas bertanya kepada pasien apakah pasien dianjurkan oleh dokter untuk melakukan rontgen atau tidak. Pertanyaan yang diajukan tersebut pun langsung di jawab oleh pasien dengan santun. Konteks dan pemarkah yang melekat dalam tuturan tersebut menambah alasan menjadi tuturan data 8 termasuk ke dalam bentuk komunikasi santun petugas Rumah Sakit kepada pasien dalam bentuk kalimat tanya.

**V CONCLUSION**

Setelah melakukan analisis data dari segi bentuk kalimat yang digunakan dalam berkomunikasi oleh petugas kesehatan terhadap pasien, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa ada tiga bentuk kalimat yang paling sering digunakan oleh petugas kesehatan ketika bertutur santun terhadap pasien, yaitu kalimat berita, kalimat suruh, dan kalimat tanya. Kalimat berita menduduki tempat teratas disusul dalam bentuk komunikasi petugas kesehatan terhadap

pasiennya. Petugas kesehatan lebih sering bertutur memberitahu sesuatu kepada pasien dengan santun. Selanjutnya, bentuk kalimat suruh menjadi bentuk kalimat posisi dua teratas yang sering digunakan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Kalimat tanya merupakan kalimat di posisi ketiga yang sering digunakan oleh petugas kesehatan ketika berkomunikasi kepada pasien di Rumah Sakit daerah Solok, Sumatera Barat.

### Bibliography

- [1]Leech, Geofrey N. 1983. Prinsip-Prinsip Pragmatik. Terj. Dr. M.D.D.Oka,MA. Jakarta:Universitas Indonesia (UI Press).
- [2]Yule, George. 2006. Pragmatik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [3]Rahardi, Kunjana. 2005. Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Erlangga.
- [4]Alfatih, Pratama Rijal, dan Setyawan BW. 2022. Kesantunan Berbahasa pada Kajian Diskusi “Buat Apa Menulis” di Rayon Bahasa Avicenna. (Prinsip Kesantunan Leech). 2022. Vol. 5.No.2
- [5]LPF Yanti, I.N. Suandi, dkk. 2021. Analisis Kesantunan Berbahasa Warganet pada Kolom Komentar Berita di Media Sosial Facebook. Jurnal Jbasicedu.
- [6]Fhitri, Widya & Rahma Yanti. 2019. Maxim Kesantunan dalam Tuturan Permintaan Antara Mahasiswa dan Dosen. Journal Ilmiah Languge and Parole.
- [7]Nida, Eugene A. 1952. Morphology: The Descriptive Analysis of Words: Michigan: The University of Michigan Press.
- [8]Sudaryanto, 1993. Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- [9]Poedjosoedarmo, Soepomo. 1985. 'Komponen Tutur' dalam Perkembangan Linguistik di Indonesia, Penyunting Soenjono Dardjowidjojo. Jakrta: Arcan.
- [10]Revita, Ike. 2009. “Faktor-Faktor Penanda Kesantunan dalam Permintaan Berbahasa Minangkabau (Kajian Pragmatik) dalam Jurnal Bahasa Januari-April 2009. Brunei Darusaalam: Syarikat Perniagaan dan Perkhidmatan Percetakan Ezy Sdn.