

Kesantunan atau Tindak Tutur Masyarakat Sosial: Komunitas Kesehatan

M. Oky Fardian Gafari¹, Kristin Agustina Simanjuntak², Mey Waty Aulia³, Triya Ayu Anggreni⁴, Intan Mumtazah Assaidah⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Negeri Medan, Indonesia

Email: kristinsimanjuntak335@gmail.com, meywataulia644@gmail.com,
triaayuangraini133@gmail.com, intanmumtazah131@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk tindak tutur dan strategi kesantunan berbahasa dalam interaksi sosial di komunitas kesehatan, khususnya dalam komunikasi antara tenaga medis, pasien, dan keluarga pasien. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur dan observasi partisipatif di beberapa fasilitas layanan kesehatan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori tindak tutur Searle serta prinsip kesantunan menurut Leech, dengan fokus pada klasifikasi jenis tindak tutur seperti direktif, deklaratif, ekspresif, dan komisif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan secara dominan menggunakan tindak tutur direktif dan representatif untuk menyampaikan anjuran, larangan, dan penjelasan medis kepada pasien. Strategi kesantunan positif dan negatif juga diterapkan secara konsisten, misalnya melalui penggunaan kata-kata inklusif, kalimat tidak langsung, serta nada komunikasi yang ramah dan tidak menggurui. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi dalam komunitas kesehatan tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh cara penyampaian yang santun, empatik, dan sesuai konteks budaya.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Tindak Tutur, Komunitas Kesehatan

Abstract: *This study aims to identify the forms of speech acts and politeness strategies used in social interactions within health communities, particularly in communication between medical personnel, patients, and patients' families. The research employed a descriptive qualitative approach with data collected through semi-structured interviews and participant observation in several healthcare facilities. Data analysis was based on Searle's speech act theory and Leech's politeness principles, focusing on the classification of speech acts such as directive, declarative, expressive, and commissive. The findings reveal that healthcare professionals predominantly use directive and representative speech acts to deliver suggestions, prohibitions, and medical explanations. Both positive and negative politeness strategies are consistently applied, such as using inclusive language, indirect sentences, and a friendly, non-patronizing tone. These findings highlight that effective communication in health communities depends not only on the content of the message but also on the polite, empathetic, and culturally appropriate delivery.*

Keywords: *Language Politeness, Speech Acts, Health Community*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan sosial masyarakat, terlebih dalam komunitas kesehatan yang melibatkan interaksi antara tenaga medis, pasien, dan keluarga pasien. Dalam interaksi tersebut, penggunaan bahasa yang santun menjadi faktor penentu dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling percaya. Namun, pada kenyataannya, tidak semua interaksi dalam komunitas kesehatan menerapkan prinsip kesantunan secara konsisten. Sering kali ditemukan bentuk-bentuk tindak tutur yang kurang santun seperti perintah langsung yang terkesan kasar, atau pernyataan yang menyinggung emosi lawan bicara. Hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman, rasa tidak nyaman, bahkan menurunkan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. (Eka Jabbar Azmy, et.al,

2024) Oleh karena itu, penting untuk memahami dan mengkaji lebih dalam tentang bagaimana bentuk kesantunan dan tindak tutur digunakan dalam komunitas kesehatan.

Kesantunan merupakan aturan perilaku yang disepakati bersama oleh suatu masyarakat, sehingga menjadi prasyarat dalam interaksi sosial. Menurut Lakoff (dalam Kuntarto, 2016), kesantunan adalah sistem hubungan interpersonal yang bertujuan memperkecil potensi konflik dalam komunikasi. Kesantunan berbahasa tercermin melalui tata cara berkomunikasi yang sesuai dengan norma budaya masyarakat. Menurut (Keke Meinina, et.al, 2023), menyebutkan bahwa tujuan utama kesantunan adalah memperlancar komunikasi, sehingga interaksi menjadi lebih efektif dan manusiawi. Leech (1993) dalam (Eka Jabbar Azmy, et.al, 2024) menguraikan prinsip kesantunan dalam enam maksim, yakni: kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kerendahan hati, pemufakatan, dan kesimpatian.

Dalam konteks budaya Indonesia, maksim kerendahan hati menjadi sorotan karena kesederhanaan dan tidak meninggikan diri sendiri menjadi ukuran kesantunan. (Silvia Wina Putri, 2019). Penutur diharapkan dapat meminimalkan pujian terhadap diri sendiri untuk mencerminkan sikap rendah hati. Namun demikian, konsep kesantunan tidak bisa disamaratakan karena sifatnya yang kontekstual dan dipengaruhi oleh latar belakang budaya, usia, status sosial, serta hubungan antar penutur (Kuntarto, 2016). Kesantunan yang dianggap wajar dalam satu kultur bisa saja dianggap tidak sopan dalam kultur lain.

Selain dalam interaksi langsung, fenomena kesantunan juga mendapat perhatian dalam ranah digital. Menurut (Eraskha Paskhalia, et.al, 2022), menurunnya etika bermedia sosial menjadi bukti berkurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sopan santun. Banyak netizen Indonesia menyampaikan komentar dengan bahasa kasar dan tidak etis. Hal ini diperkuat oleh (Redho Auwalul, et.al, 2022), yang menyoroti bagaimana netizen Indonesia sering menggunakan ujaran kebencian tanpa mempertimbangkan etika, bahkan terhadap isu-isu nasional seperti program vaksinasi. Berdasarkan penelitian (Mhd Isman, et.al, 2022), kesantunan dalam berbahasa, baik dalam bentuk dukungan maupun kritik terhadap program pemerintah seperti vaksinasi Covid-19, tetap relevan dalam menjaga komunikasi sosial yang sehat, termasuk di ruang digital.

Fenomena yang sering terjadi di lingkungan rumah sakit atau pusat layanan kesehatan menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak santun dapat memicu kesalahpahaman hingga konflik emosional. Misalnya, tenaga medis kerap kali menyampaikan informasi dengan cara yang kaku, terburu-buru, atau terlalu teknis tanpa mempertimbangkan kondisi psikologis pasien. Sebaliknya, keluarga pasien yang berada dalam situasi panik atau kecewa juga kadang melontarkan ucapan secara emosional tanpa memperhatikan etika komunikasi. Situasi ini menciptakan ketegangan dalam interaksi yang seharusnya bersifat mendukung dan menenangkan.

Kurangnya pelatihan khusus tentang komunikasi santun bagi tenaga medis menjadi salah satu faktor penyebab masih sering ditemukannya praktik berbahasa yang kurang beretika di dunia kesehatan. Padahal, kemampuan berkomunikasi secara empatik dan sopan sangat dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penting bagi institusi kesehatan untuk memberikan edukasi dan pelatihan yang menekankan pentingnya kesantunan dalam tindak tutur. Pembiasaan berbahasa santun tidak hanya akan meningkatkan kualitas hubungan antara tenaga medis dan pasien, tetapi juga menciptakan lingkungan layanan kesehatan yang lebih manusiawi dan bermartabat.

Dengan melihat berbagai dimensi kesantunan baik dalam komunikasi sosial sehari-hari, dalam ruang digital, maupun dalam komunitas tertentu seperti kesehatan dapat disimpulkan bahwa kesantunan merupakan aspek penting yang harus selalu dijaga. Oleh sebab itu, penelitian terhadap bentuk dan praktik kesantunan serta tindak tutur dalam komunitas kesehatan menjadi sangat relevan untuk mendukung interaksi yang manusiawi dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Meleong, 2017) dengan fokus pada analisis tindak tutur dan kesantunan berbahasa dalam interaksi sosial di komunitas kesehatan, khususnya antara tenaga medis, pasien, dan keluarga pasien. Pendekatan ini dipilih karena sesuai

untuk menggambarkan fenomena komunikasi secara mendalam dan alami, sebagaimana terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk-bentuk tindak tutur serta strategi kesantunan yang digunakan dalam interaksi di lingkungan rumah sakit atau pusat layanan kesehatan. Fokus analisis tertuju pada bagaimana bahasa digunakan untuk menyampaikan perintah, permintaan, empati, hingga kritik, serta bagaimana prinsip-prinsip kesantunan seperti maksim kebijaksanaan, penghargaan, dan kerendahan hati diwujudkan dalam komunikasi antarindividu di komunitas tersebut.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi partisipatif terhadap interaksi langsung antara tenaga medis dan pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Wawancara dilakukan terhadap dokter, perawat, serta pasien dan keluarganya untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang pola komunikasi dan strategi kesantunan yang digunakan. (Matthew & Michael Huberman, 2014) Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tindak tutur berdasarkan teori Searle dan Leech, yang mencakup klasifikasi jenis tindak tutur (seperti direktif, deklaratif, ekspresif, dan komisif), serta penerapan prinsip-prinsip kesantunan. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola bahasa santun maupun tidak santun, serta implikasinya terhadap hubungan sosial dalam pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Tindak Tutur Di Komunitas Kesehatan

Bentuk tindak tutur di komunitas kesehatan mencerminkan cara tenaga kesehatan berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan pasien dalam upaya memberikan pelayanan medis yang efektif. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat 13 bentuk tindak tutur direktif yang digunakan, antara lain berupa larangan (seperti “jangan”, “tidak boleh”), nasihat (dengan kata “hindari”, “dijaga”), permintaan (menggunakan “coba”, “minta”), ajakan (seperti “datang kontrol lagi”), dan perintah (misalnya “langsung bawa”, “timbang dulu”). Bentuk-bentuk ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan tidak hanya menyampaikan informasi medis, tetapi juga mengarahkan, menyarankan, dan memotivasi pasien untuk melakukan tindakan tertentu demi menjaga atau memulihkan kesehatan mereka. Penggunaan variasi tindak tutur ini memperlihatkan pentingnya keterampilan komunikasi dalam interaksi medis untuk menciptakan pemahaman yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. (Neneng Atriani, et.al, 2023)

Menurut (Johan Arifin, et.al, 2017), bentuk tindak tutur di komunitas kesehatan, khususnya dalam interaksi antara perawat dan pasien seperti yang terjadi di Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong, mencerminkan berbagai teknik persuasi yang digunakan untuk membangun komunikasi yang efektif dan meyakinkan pasien agar menjalani tindakan medis atau mengikuti anjuran perawat. Berdasarkan hasil penelitian, bentuk tindak tutur persuasif yang digunakan mencakup tujuh jenis, yaitu: rasionalisasi (dengan memberikan alasan yang tampak logis), identifikasi (dengan menciptakan kesamaan dan kedekatan antara perawat dan pasien), sugesti (melalui nada suara lembut yang menenangkan), kompensasi (dengan menumbuhkan keyakinan bahwa pasien mampu melakukan tindakan tertentu), penggantian (mengalihkan tujuan pasien ke arah yang lebih positif).

2. Strategi Tindak Tutur Dan Kesantunan Dalam Komunikasi Kesehatan Komunitas

Dalam wacana kesehatan komunitas, bentuk tindak tutur memainkan peran krusial dalam menyampaikan informasi medis secara efektif dan membangun hubungan interpersonal. Berdasarkan studi kasus wawancara tentang penyakit amandel, ditemukan dominasi tindak tutur representatif dan direktif. Tindak tutur representatif digunakan untuk menjelaskan fakta medis, seperti penyebab dan penanganan penyakit, sementara tindak tutur direktif digunakan untuk memberi saran atau anjuran tanpa kesan memaksa. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dalam komunitas kesehatan cenderung menggunakan bentuk komunikasi yang bersifat informatif dan persuasif, bukan perintah langsung, sehingga lebih mudah diterima oleh lawan bicara. (Indah Prasetyaning, et.al, 2023)

Strategi kesantunan juga sangat menonjol dalam komunikasi komunitas kesehatan. Kesantunan positif muncul melalui penggunaan kata ganti inklusif seperti "kita" dan pemilihan nada bahasa yang akrab dan ramah, menciptakan kedekatan emosional antara penutur dan pendengar. Di sisi lain,

kesantunan negatif tampak dalam penggunaan kalimat tidak langsung serta penyampaian pilihan solusi yang tidak memaksa. Pendekatan ini mencerminkan budaya komunikasi masyarakat yang mengedepankan empati, rasa hormat, dan kehati-hatian dalam menyentuh ranah pribadi orang lain, terutama saat membahas topik sensitif seperti kesehatan.

Penerapan tindak tutur dan kesantunan ini memiliki implikasi sosial yang besar dalam membangun kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap isu kesehatan. Melalui strategi komunikasi yang santun dan empatik, masyarakat merasa dihargai, tidak dihakimi, dan didorong untuk aktif mengambil peran dalam menjaga kesehatannya sendiri. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan dalam komunitas kesehatan tidak hanya menjadi alat pertukaran informasi, tetapi juga sarana membangun solidaritas sosial, mengurangi stigma, dan memperkuat kepercayaan antara penyuluh kesehatan dan masyarakat luas. (Eraska Paskhalia, et.al, 2022)

Strategi tindak tutur dan kesantunan dalam komunikasi kesehatan komunitas memainkan peran penting dalam menciptakan interaksi yang efektif, manusiawi, dan minim konflik. Dalam konteks ini, kesantunan berfungsi sebagai prasyarat utama untuk memastikan informasi medis disampaikan dengan cara yang dapat diterima oleh masyarakat. Menurut Lakoff (dalam Kuntarto, 2016), kesantunan adalah sistem hubungan interpersonal yang bertujuan memperkecil potensi konflik dalam komunikasi. Oleh karena itu, tenaga kesehatan maupun pihak pasien cenderung memilih bentuk tuturan yang tidak langsung atau bersifat persuasif, seperti saran atau ajakan, daripada perintah langsung. Hal ini didukung oleh pandangan Keke Meinina, et.al (2023), yang menyebutkan bahwa kesantunan bertujuan memperlancar komunikasi, sehingga interaksi menjadi lebih efektif dan manusiawi. Dalam prakteknya, tenaga kesehatan kerap menggunakan strategi kesantunan positif seperti penggunaan kata ganti inklusif “kita” atau nada bicara ramah, serta kesantunan negatif seperti menyampaikan perintah dalam bentuk pilihan atau kalimat tanya, agar tidak terkesan memaksa.

Lebih lanjut, prinsip-prinsip kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (1993) dalam Eka Jabbar Azmy, et.al (2024), seperti maksim kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kerendahan hati, pemufakatan, dan kesimpatian, juga tampak dalam komunikasi kesehatan komunitas. Dalam budaya Indonesia, maksim kerendahan hati menjadi sangat dominan karena kesederhanaan dan tidak meninggikan diri sendiri merupakan standar kesopanan (Silvia Wina Putri, 2019). Hal ini tampak dalam bagaimana tenaga kesehatan menghindari nada yang menggurui, serta bagaimana pasien menyampaikan keluhan dengan bahasa yang sopan. Namun, penting dipahami bahwa kesantunan bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh latar belakang budaya, usia, status sosial, serta relasi antara penutur dan mitra tutur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa bentuk tindak tutur dalam komunitas kesehatan mencerminkan upaya tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi medis secara efektif, persuasif, dan manusiawi. Penggunaan berbagai bentuk tindak tutur seperti larangan, nasihat, permintaan, hingga ajakan menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga mengarahkan dan memotivasi pasien. Strategi tindak tutur yang digunakan, baik yang bersifat representatif maupun direktif, disampaikan dengan pendekatan santun agar tidak terkesan memaksa, namun tetap memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat. Kesantunan dalam komunikasi kesehatan komunitas menjadi elemen penting yang berfungsi mengurangi potensi konflik dan meningkatkan efektivitas interaksi. Hal ini didukung oleh penggunaan strategi kesantunan positif dan negatif yang bertujuan menciptakan hubungan yang empatik dan saling menghargai. Kesantunan positif tampak melalui penggunaan kata ganti inklusif dan nada bahasa yang ramah, sementara kesantunan negatif terlihat dari penggunaan kalimat tidak langsung dan pilihan solusi. Penerapan strategi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam komunitas kesehatan tidak hanya menjadi alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan. Dengan demikian, tindak tutur dan kesantunan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Jabbar Azmy, Et.Al. (2024). Kesantunan Berbahasa Dalam Interaksi Sosial Di Pondok Pesantren Nurul Islam Antirogo, Sumbersari, Jember. *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 8 (2).
- Eraskha Paskhalia, Et.Al. (2022). Pengaruh Kesantunan Masyarakat Indonesia Dalam Bermedia Sosial Terhadap Nation Branding. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 2 (1).
- Indah Prasetyaning, Et.Al. (2023). Tindak Utur Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2022. *Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Program Pascasarjana*, 8 (1).
- Johan Arifin,Et.Al. (2017). Bentuk Tindak Tutur Persuasi Perawat Dan Pasien Di Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong. *Stilistika: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 2 (1).
- Keke Meinina, Et.Al. (2023). Kesantunan Berbahasa Di Kalangan Remaja Di Kota Pematangsiantar : Kajian Pragmatik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7 (3).
- Kuntarto. (2016). Kesantunan Berbahasa Ditinjau Dari Prespektif Kecerdasan Majemuk. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 2 (1).
- Matthew & Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Meleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Mhd Isman, Et.Al. (2022). Kajian Pragmatik Terhadap Kesantunan Berbahasa Pada Media Sosial Berupa Komentar Masyarakat. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8 (2).
- Neneng Atriani, Et.Al. (2023). Tindak Tutur Direktif Dalam Interaksi Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Di Puskesmas Singgani Kota Palu. *Jurnal Kreatif Online (JKO)*, 11 (1).
- Redho Auwalul, Et.Al. (2022). Kesantunan Berbahasa Dan Pemanfaatannya Dalam Pembuatan Bahan Ajar Bahasa Indonesia Di Sekolah Dasar. *JURNAL BASICEDU*, 6 (5).
- Silvia Wina Putri. (2019). Penggunaan Prinsip Kesantunan Berbahasa Dalam Talk Show Mata Najwa Edisi "100 Hari Anies-Sandi Memerintah Jakarta. *Jurnal Bahasa Dan Sastra*, 15 (1).