

Analisis Tindak Tutur dan Kesantunan Berbahasa Masyarakat Kelas Sosial Pada Komunitas Kesehatan

**Artha Uly Sitorus¹, Amanda Rizky Audia², Nasya Kholisha³,
Trifena Euodia Keren Happuch Simangunsong⁴, M. Oky Fardian Gafari⁵**

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

Email : arthaully.5223240025@mhs.unimed.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tindak tutur dan kesantunan bahasa dan kesantunan bahasa yang digunakan Masyarakat dari berbagai kelas sosial dalam komunitas kesehatan. Fokus utama dalam penelitian adalah bagaimana perbedaan kelas sosial memengaruhi praktik komunikasi antara tenaga Kesehatan, pasien, dan pengunjung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara dengan tenaga kesehatan di beberapa rumah sakit, praktik bidan, dan klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak tutur yang muncul meliputi Lokasi, perlokusi, dan ilokusi, dengan penerapan kesantunan yang tinggi untuk menjaga efektivitas komunikasi. Perbedaan kelas sosial tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas kesantunan berbahasa. Sebaliknya, tenaga kesehatan tetap mempertahankan perilaku sopan, ramah, dan komunikatif dalam berinteraksi dengan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya kesantunan berbahasa sebagai strategi komunikasi yang efektif dalam menjaga hubungan interpersonal di komunitas kesehatan.

Kata kunci: Tindak Tutur; Kesantunan Berbahasa; Kelas Sosial; Komunitas Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to analyze the forms of speech acts and linguistic politeness used by people from different social classes within the healthcare community. The main focus of the research is how social class differences influence communication practices among healthcare workers, patients, and visitors. The research method employed a qualitative approach through observation and interviews with healthcare professionals in several hospitals, midwifery practices, and clinics. The findings reveal that the speech acts identified include locution, perlocution, and illocution, with a high application of politeness to maintain communication effectiveness. Differences in social class did not show a significant influence on the quality of linguistic politeness. On the contrary, healthcare workers consistently maintained polite, friendly, and communicative behavior when interacting with patients. This study emphasizes the importance of linguistic politeness as an effective communication strategy in preserving interpersonal relationships within the healthcare community.

Keywords: Speech Acts; Linguistic Politeness; Social Class; Healthcare Community

PENDAHULUAN

Bahasa bukan hanya sekadar alat komunikasi, tetapi juga sarana utama yang digunakan manusia untuk menyampaikan gagasan, ide, dan membangun relasi sosial. Tidak hanya itu bahasa juga sebagai identitas dan representasi budaya Masyarakat. Dalam perspektif pragmatic, Bahasa memiliki dimensi sosial yang mencerminkan nilai, norma, serta hubungan antarindividu dalam konteks tertentu (Purnamasari & Hartono, 2023). Oleh sebab itu, bahasa juga dipandang sebagai instrument yang dapat menentukan bagaimana seseorang menempatkan dirinya, menjaga hubungan interpersonal, serta membangun citra diri di tengah masyarakat.

Salah satu aspek yang penting dalam kajian pragmatic ialah tindak tutur (Yule, 2019) menjelaskan bahwa tindak tutur tidak hanya penyampaian informasi, tetapi juga Tindakan sosial yang memiliki tujuan tertentu. Tindak tutur terdiri dari lokusi atau penyampaian informasi, ilokusi (maksud penutur), dan perlokusi yang merupakan dampak tuturan terhadap lawan bicara. Dengan demikian tindak tutur mencerminkan strategi sosial dan psikologis yang digunakan penutur mencapai komunikasi yang tepat dan efektif.

Kesantunan berbahasa juga menjadi hal penting dalam menjaga kualitas interaksi. Menurut Sari dan Rachmawati (2022), kesantunan berbahasa berfungsi untuk mencegah konflik, memperkuat kerja sama, dan menciptakan suasana komuniaksi harmonis (Leech, 2014) dalam kerangka pragmatic modern menegaskan bahwa prinsip kesantunan mencakup kebijaksanaan, kesepakatan, simpati, dan penghargaan yang menjadi acuan untuk menilai apakah sebuah tuturan sudah mencerminkan sikap santun. Dalam praktik komunikasi sehari-hari, kesantunan berbahasa tidak hanya dilihat dari pilihan kata, tetapi dapat juga dari cara penyampaian, intonasi, serta ekspresi nonverbal.

Komunitas kesehatan merupakan salah satu sosial yang kompleks dan menarik untuk dikaji dari perspektif tindak tutur dan kesantunan. Interaksi yang terjadi mempertemukan individu dengan latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan yang berbeda, mulai dari tenaga medis hingga pasien dan keluarganya atau pengunjung. Perbedaan ini dapat memengaruhi strategi berbahasa seseorang untuk menjaga efektivitas komunikasi.

Komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kerja menjadi faktor dalam keberhasilan pelayanan medis. Tututan yang sederhana, sopan, dan mudah dipahami dapat meningkatkan rasa percaya pasien dan menciptakan suasana yang nyaman serta tidak canggung. Sebaliknya, komunikasi yang kurang santun dapat memicu terjadinya kesalahpahaman, menurunkan rasa percaya, dan menghambat efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, analisis tutur dan kesantunan berbahasa dalam komunitas bidang kesehatan penting dilakukan untuk memahami strategi komunikasi yang ideal dan aplikatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan pokok. Pertama, bagaimana bentuk tindak tutur yang digunakan tenaga kesehatan dalam interaksi dengan pasien. Kedua, bagaimana penerapan kesantunan berbahasa terwujud dalam komunikasi tersebut. Ketiga, apakah perbedaan kelas sosial berpengaruh terhadap variasi tindak tutur dan kesantunan berbahasa. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu pragmatic sekaligus manfaat praktis bagi tenaga Kesehatan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi yang santun, empatik, dan efektif.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi ganda, baik dalam ranah akademik linguistic maupun praktik pelayanan Kesehatan. Pemahaman tentang tindak tutur dan kesantunan berbahasa diharapkan mampu memberikan landasann bagi Upaya peningkatan kualitas komunikasi yang baik dalam pelayanan medis yang lebih humanis, bermakna, dan professional.

KAJIAN TEORITIS

a. Bahasa

Bahasa Indonesia berasal dari bahasa Melayu dan termasuk ke dalam rumpun Bahasa Austronesia. Dalam hal ini, bahasa Melayu itu sudah sejak lama dipakai atau digunakan sebagai bahasa perhubungan (*lingua franca*) yang ada di nusantara sejak zaman Kerajaan Sriwijaya dan Majapahit. Penamaan bahasa Indonesia sebagai jati diri bangsa bermula dari peristiwa ikrar

sumpah pemuda yang dilaksanakan pada 28 oktober 1928, dalam rangkaian kegiatan Kongres Pemuda kedua di Jakarta. Butir ketiga dalam ikrar Sumpah Pemuda itu berbunyi, “Kami, putra dan putri Indonesia, menjunjung bahasa persatuan, bahasa Indonesia”. Unsur yang ketiga dari Sumpah Pemuda tersebut merepresentasikan kebulatan tekad bahwa bahasa Indonesia merupakan bahasa persatuan bangsa Indonesia. Bahasa adalah alat yang digunakan oleh kelompok sosial untuk melakukan proses komunikasi, interaksi dan identitas diri. Bahasa dapat mengarahkan kita melalui ruang dan waktu. Bahasa memberikan fasilitas komunikasi dari semua aktivitas kita. Sebagai makhluk yang selalu membutuhkan orang lain, manusia tidak bisa terhindar dari komunikasi. (Purnamasari, A. & Hartono, W.J. 2023).

b. Pragmatik

Pragmatik merupakan salah satu bidang ilmu linguistik yang mengkhususkan pengkajian pada hubungan antara bahasa dan konteks tuturan. Berkaitan dengan hal itu, Mey (dalam Rahardi, 2003:12) mendefinisikan pragmatik sebagai sebuah studi mengenai kondisi-kondisi penggunaan bahasa manusia yang ditentukan oleh konteks masyarakat. Menurut Yule (2019), pragmatik membahas bagaimana penutur menyampaikan maksud dan bagaimana lawan tutur dapat menafsirkan maksud yang disampaikan tersebut. Dengan kata lain, pragmatik seyogyanya membantu kita memahami “apa yang dimaksud” daripada sekadar “apa yang dikatakan”. Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pragmatik adalah telaah mengenai suatu kemampuan seorang pengguna bahasa yang menghubungkan serta menyeimbangkan antara kalimat dan konteks. Bahasa dan pengguna bahasa tidak hanya tercatat secara individual saja, tetapi selalu dihubungkan dengan kegiatan dalam masyarakat. Bahasa tidak hanya sekadar dipandang sebagai fenomena individual, namun juga fenomena sosial yang terjadi di masyarakat.

c. Tindak Tutur

Tindak tutur adalah teori penggunaan bahasa yang dikemukakan oleh John Langshaw Austin (1962) dalam sebuah buku yang ditulis olehnya dengan judul *How to Do Things with Words*, menyatakan bahwa ketika seseorang berbicara ia tidak hanya sekadar mengucapkan kata-kata saja, tetapi juga melakukan Tindakan (*doing with words*).

1. Tuturan Konstatif
Termasuk ke dalam semua ucapan dengan bentuk deskriptif, pernyataan fakta, definisi dan sebagainya; yakni tuturan yang melaporkan, menginformasikan, serta menyatakan (Searle, 1971).
2. Tuturan Performatif
Membentuk atau menciptakan Tindakan, sebagai contoh “awas dikejar angsa!” yang dituturkan dengan serius tentu akan menghasilkan sebuah dampak adanya sikap waspada pada lawan bicara atau mitra penutur, bukan karena isi tuturannya benar atau salah, melainkan karena tuturan tersebut ialah peringatan atau Upaya dari tindak memperingatkan.

d. Tindak Lokusi, Ilokusi, dan Perlokusi

Austin (1962) menyatakan bahwa tindak lokusi hanyalah menuturkan sesuatu hal, menyampaikan informasi, berbicara, menanyakan/bertanya, dan lain-lain. tuturan lokusi tunduk pada kondisi kebenaran dan membutuhkan akal dan rujukan agar dapat dimengerti. Tindakan berikutnya ialah tindak ilokusi, yakni sebuah tindak melakukan sesuatu berdasarkan apa yang dituturkan (Habernas, 1998). Ilokusi adalah segala sesuatu yang ingin dicapai dengan mengkomunikasikan niat. Lalu, yang terakhir adalah tindak perlokusi yang lebih bersifat alami, tidak diatur oleh konvensi dan tidak dapat dikonversi dengan pertanyaan. Tindak perlokusi ini membujuk, menghasut, marah, dan lain-lain sehingga menghasilkan perubahan fisiologis pada mitra tuturnya (pendengarnya).

e. Kesantunan

Kesantunan dalam aspek berbahasa adalah strategi komunikasi yang digunakan seorang penutur untuk menjaga hubungan sosialnya, menghindari konflik atau kesalahpahaman, serta menunjukkan rasa hormat pada sang lawan bicara. Dalam teori pragmatik, kesantunan tidak hanya dipahami sebagai sebuah sikap “sopan dan santun”, melainkan juga cara bagaimana seorang penutur dapat mengelola citra dirinya sendiri dalam melakukan komunikasi dan interaksi (Brown & Levinson, 1987). Menurut leech (2014), terdapat enam maksim kesantunan, yakni kebijaksanaan, kedermawanan, penghargaan, kesederhanaan, kesepakatan, dan simpati. Keenam maksim (poin-poin penting) ini tentunya diharapkan dapat menjadi acuan dalam menganalisis ujaran, apakah tuturan yang dilakukan sudah termasuk santun atau justru menyalahi norma kesantunan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menganalisis fenomena kebahasaan yang bersifat alamiah, kontekstual, dan membutuhkan pemahaman mendalam mengenai makna di balik tuturan yang digunakan oleh subjek penelitian. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan secara rinci bentuk tindak tutur dan kesantunan berbahasa yang muncul dalam interaksi di komunitas

Subjek penelitian adalah tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, bidan, apoteker, dan ahli gizi yang bertugas di beberapa fasilitas layanan kesehatan. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam komunikasi dengan pasien.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Icare (Jl. Bhayangkara No. 448), Rumah Sakit Haji (Jl. Rumah Sakit Haji No. 47), Bidan Ros (Jl. Kambes, Lingkungan IV), dan Rumah Sakit Prima Husada Cipta (Jl. Stasiun No. 92, Belawan) pada tanggal 16 September 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit, Klinik dan Praktik Dokter maupun Praktik Bidan, ada beberapa hal mengenai tutur kebahasaan tenaga Kesehatan yang ada di sana.

Subjek	Hasil Penelitian
Dokter A	Terkesan cukup tegas, namun tetap bertutur kata yang baik dan sopan. Beliau juga menghargai lawan bicara (pasien) dengan baik, tanpa ada menyela percakapan atau memberikan respon yang kurang menyenangkan.
Dokter B	Menghargai dan terbuka atas keluhan yang diberikan oleh pasien. Beliau ramah dan cukup sering menyelipkan kata-kata lucu untuk mencairkan suasana agar tidak terlalu canggung dan pasien bisa rileks.
Dokter C	Memiliki kepribadian yang baik, apalagi saat melakukan komunikasi dengan para pasien. Beliau tidak memandang rendah orang lain hanya karena status sosial.
Dokter D	Dokter menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyinggung, Dokter ramah dan terbuka kepada masyarakat, Dokter tetap sabar dalam menjawab pertanyaan yang bersifat internal pribadi dokter.
Dokter E	Dokter menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyinggung, Dokter menggunakan bahasa sederhana yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam, Dokter ramah dan terbuka kepada masyarakat.
Bidan	Bahasa yang digunakan Bidan terhadap pasien nya menggunakan bahasa yang jelas dan umum, serta dapat sangat mudah dipahami oleh pasien tersebut. Melalui rekaman tersebut bidan juga menggunakan bahasa yang non formal

	akan tetapi tetap sopan dan juga tidak terlalu kaku. Sehingga memperlihatkan kesantunan positif atau ramah sehingga membangun kedekatan agar pasien merasa nyaman dan santai. Disela sela percakapan antara bidan dan pasien, seorang bidan menyelipkan atau melontarkan beberapa kalimat yang bisa membuat pasien tersebut tertawa, sehingga pasien tidak terlalu tegang dan rileks.
Apoteker	Beliau baik, ramah dan sopan dalam beretika dan bertutur Beliau menjawab dengan lembut setiap pertanyaan Beliau mudah tersenyum Beliau terbuka pada masyarakat.
Ahli Gizi	Saat berkomunikasi dengan lawan bicara, ahli gizi Y sangat ramah dan murah senyum, bahkan sangat sopan saat berkomunikasi dengan pasien atau lawan bicaranya Menggunakan bahasa yang formal, mudah dimengerti dan ramah. Walaupun menggunakan bahasa yang formal, ahli gizi Y terkesan menghargai lawan bicaranya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada berbagai tenaga kesehatan (subjek) tersebut, dapat diketahui bahwa tindak tutur dan sikap kesantunan berbahasa dalam lingkup komunitas kesehatan cenderung terjaga dengan baik. Setiap tenaga kesehatan menggunakan berbagai macam strategi komunitas yang berbeda sesuai dengan karakter para lawan bicara, perannya di dalam komunitas/instansi terkait, dan situasi saat melakukan interaksi, namun tetap menunjukkan kesantunan yang tinggi

1. Bentuk tindak tutur yang ada dan digunakan dalam Komunitas Kesehatan
Hasil penelitian yang tersaji menunjukkan bahwa terdapat variasi dari tindak tutur secara ilokusi dan perlokusi. Dokter A dan Dokter D, misalnya, kedua subjek tersebut menggunakan tindak tutur ilokusi berupa penjelasan yang jelas, instruksi, dan jawaban yang tenang dan tidak “tergesa-gesa” atas pertanyaan dari para lawan bicara (pasien). Dokter B cenderung menggunakan tindak tutur perlokusi berupa humor ringan yang berdampak mencairkan suasana sekitar. Bidan, selain menyampaikan informasi secara medis, juga melakukan tindak tutur perlokusi dengan memberikan rasa nyaman melalui balutan bahasa nonformal yang tetap sopan dan tidak menyinggung. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku tindak tutur dan kesopanan dalam Komunitas Kesehatan bukan hanya sekadar fungsi untuk menyampaikan informasi medis saja, tetapi juga berupaya membangun suasana psikologis pasien agar lebih tenang.
2. Implementasi kesantunan dalam interaksi berbahasa
Penerapan kesantunan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti etika berkomunikasi, menghargai lawan bicara, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan mimik wajah atau ekspresi secara nonverbal positif (senyum, sapa, intonasi lembut dan tidak membentak). Hal ini sesuai dengan teori kesantunan yang dikemukakan oleh Leech (2014) yang menekankan maksim kebijaksanaan, kesepakatan, penghargaan, dan simpati. Misalnya, pada Dokter E dan Ahli Gizi Y, mereka menggunakan bahasa formal yang mudah dipahami, sehingga para pasien yang menjadi lawan bicara saat proses komunikasi merasa dihargai sekaligus memperoleh informasi yang jelas dan akurat.
3. Dampak perbedaan kelas sosial terhadap tindak tutur dan sikap kesantunan
Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah memperlihatkan bahwa kesenjangan kelas sosial antara tenaga Kesehatan (yang memiliki posisi lebih tinggi dalam pengetahuan medis) dan para pasien (yang merupakan penerima layanan Kesehatan) tidak memiliki pengaruh apapun. Tenaga Kesehatan tetap menjaga perilaku dan kesantunan tanpa menunjukkan rasa atau sikap merendahkan. Perbedaan kelas sosial tersebut tidak serta-merta menjadi penghalang berat dalam melakukan interaksi dan komunikasi, justru menegaskan bahwa peran tindak tutur dan kesopanan sangat penting sebagai suatu jembatan untuk menjaga keharmonisan interaksi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tindak tutur dan kesantunan dalam berbahasa pada sebuah Komunitas Kesehatan memiliki peran yang penting untuk dapat membangun komunikasi yang efektif antara tenaga Kesehatan (penutur) dan pasien (lawan bicara). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa terdapat berbagai bentuk tindak tutur yang muncul dalam interaksi, mulai dari tindak lokusi berupa penyampaian informasi medis, tindak ilokusi berupa instruksi dan penjelasan, hingga tindak perlokusi yang memiliki tujuan untuk menciptakan kenyamanan secara psikologis para pasien. Para Tenaga Kesehatan berupaya untuk menggunakan bahasa yang sederhana, sopan, ramah, juga disertai ekspresi positif seperti senyum dan intonasi lembut sehingga para pasien merasa dihargai dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bagaimana tindak tutur dan kesantunan menjadi aspek penting terhadap penyampaian informasi, strategi membangun kedekatan secara emosional, menciptakan suasana nyaman, serta menjaga keharmonisan hubungan dalam lingkup Komunitas Kesehatan.

Saran

Para tenaga kesehatan, penting untuk terus berupaya mempertahankan kesantunan berbahasa yang baik dalam setiap proses interaksi dengan pasien, terutama dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, empatik, dan ramah.

Para pasien dan masyarakat umum, juga harus memiliki sikap menghargai saat melakukan interaksi saat berada di komunitas kesehatan (misalnya saat konsultasi).

Pelaksanaan penelitian selanjutnya, memperluas cakupan subjek penelitian. Tidak hanya sekadar pada tenaga kesehatan saja, namun juga interaksi antar pasien dengan sesama pasien maupun keluarga pihak pasien, sehingga kajian ilmiah tentang tindak tutur dan kesantunan berbahasa dalam komunitas kesehatan lebih komprehensif dan bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. New York: Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Habermas, J. (1998). *On the pragmatics of communication*. Cambridge: MIT Press.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford: Oxford University Press.
- Purnamasari, A., & Hartono, W. J. (2023). Bahasa sebagai sarana komunikasi sosial dan identitas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(2), 145–156.
- Rahardi, K. (2003). *Pragmatik: Kesantunan imperatif bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Sari, P. D., & Rachmawati, L. (2022). Analisis kesantunan tindak tutur mahasiswa dalam diskusi akademik. *Jurnal SOKOGURU: Kajian Ilmu Pendidikan*, 2(4), 233–245.
<https://journalshub.org/index.php/sokoguru/article/view/5881>
- Yule, G. (2019). *Pragmatics* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Purnamasari, A., & Hartono, W. J. (2023). Bahasa sebagai sarana komunikasi sosial dan identitas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(2), 145–156.
- Sari, P. D., & Rachmawati, L. (2022). Analisis kesantunan tindak tutur mahasiswa dalam diskusi akademik. *Jurnal SOKOGURU: Kajian Ilmu Pendidikan*, 2(4), 233–245.