



Tindak Tutur Dokter dan Pasien di Klinik Pratama Haji Medan-Pancing

Maya Sentia Anjelika Tampubolon^{1*}, Cornelia Aginta Sembiring², Melisa Patrisia Manurung³, Yanti Masryana Sianturi⁴, Jonathan Brando Saragi⁵, Tio Nardo Gulo⁶

¹²³⁴⁵⁶Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Kota Medan Provinsi Sumatera Utara
tampubolonmaya67@gmail.com¹, agintacornellia@gmail.com², melisapatrisia2@gmail.com³,
yantisianturi0308@gmail.com⁴, jonathan.saragi2016@gmail.com⁵, tio300416@gmail.com⁶

Alamat: Jalan Willem Iskandar, Pasar V Medan Estate, Percut Sei Tuan, Deli Serdang

Korespondensi penulis: melisapatrisia2@gmail.com*

Abstract. *This study examines the application of speech acts in communication between doctors and patients at the Pratama Haji Medan-Pancing Clinic, focusing on the use of various types of speech acts, such as expressive, representative, directive, and commissive in medical interactions. Speech acts are understood as the smallest unit of speech activity that has a specific function, and in the medical context, this includes providing information, instructions, as well as expressions of empathy and emotional support. According to the findings from observations and interviews, effective communication between doctors and patients plays a crucial role in building trust and increasing patient satisfaction with healthcare services. According to the findings from observations and interviews, effective communication between doctors and patients plays a crucial role in building trust and increasing patient satisfaction with healthcare services. The use of appropriate speech acts, such as giving instructions on healthy lifestyles, showing empathy, and expressing care and support, plays a major role in reducing patient anxiety and improving social-emotional relationships in the hospital environment. Politeness in communication is a key element in improving the quality of health services. Therefore, the development of communication skills for medical personnel is essential to create a better experience for patients and be responsive to their needs.*

Keywords: *Speech acts, Medical communication, politeness, Health workers, Patients*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji penerapan tindak tutur dalam komunikasi antara dokter dan pasien di Klinik Pratama Haji Medan-Pancing, dengan fokus pada penggunaan berbagai jenis tindak tutur, seperti ekspresif, representatif, direktif, dan komisif dalam interaksi medis. Tindak tutur dipahami sebagai komponen terkecil dari aktivitas berbicara yang memiliki tujuan spesifik terutama dalam konteks medis, hal ini mencakup pemberian informasi, instruksi, serta ekspresi empati dan dukungan emosional. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien sangat penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penggunaan tindak tutur yang tepat, seperti memberikan instruksi mengenai pola hidup sehat, menunjukkan empati, serta mengungkapkan perhatian dan dukungan, berperan besar dalam mengurangi kecemasan pasien dan memperbaiki hubungan sosial-emosional di lingkungan rumah sakit. Kesantunan dalam berkomunikasi menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Kata kunci: Tindak tutur, Komunikasi medis, Kesantunan, Tenaga kesehatan, Pasien

1. LATAR BELAKANG

Komunikasi yang santun sangat penting dalam interaksi sosial. Keberadaan penutur dan mitra tutur-sering disebut sebagai peristiwa tutur adalah komponen penting yang mendukung keberhasilan komunikasi. Karena interaksi manusia selalu melibatkan orang lain, peristiwa tutur dan tindak tutur tidak dapat dipisahkan. Interaksi bahasa antara petugas kesehatan, pasien, dan keluarga pasien di rumah sakit adalah salah satu fenomena menarik yang patut diteliti. Agar tercipta hubungan komunikatif, tindak tutur yang santun menentukan bagaimana pihak-pihak ini berinteraksi satu sama lain. Tindak tutur adalah gejala individu, tetapi peristiwa tutur

adalah gejala sosial. Kelangsungannya dipengaruhi melalui kemampuan berbahasa penutur dalam konteks situasi tertentu. Tindak tutur sering menunjukkan makna tindakan. Tindak tutur dan peristiwa tutur saling berhubungan (Chaer dan Agustina, 2010:61).

Selain faktor-faktor yang memengaruhi tindak tutur, aspek-aspek penting dalam kesantunan yang tercermin dalam tindak tutur komunikasi memengaruhi penggunaan bahasa dalam komunikasi. Untuk menilai kesantunan berbahasa seseorang, dua hal penting harus diperhatikan: cara mereka berbicara dan dengan siapa mereka berbicara. Secara umum, kesantunan berbahasa adalah standar sosialisasi, baik di rumah sakit maupun di lingkungan komunitas. Dalam konteks pekerjaan dan hubungan antar manusia, komunikasi membantu mencapai tujuan. Selain perubahan dalam penggunaan bahasa yang baik, kemajuan dalam bidang kesehatan juga memerlukan pemilihan kata yang tepat. Ini memerlukan pertimbangan tentang kapan, di mana, pihak yang diajak bicara, dan tujuan percakapan menjadi faktor yang memengaruhi kesopanan dalam berbicara. Pendapat ini selaras dengan pernyataan Wijana (2010:11), yang menyebutkan bahwa bentuk tuturan dipengaruhi oleh niat serta tujuan dari penuturnya.

Untuk membangun interaksi yang positif antara penutur dan rekan bicara, elemen kesantunan sangat penting dalam komunikasi. Dengan menunjukkan rasa hormat terhadap orang lain saat berinteraksi, hubungan sosial akan lebih baik dan saling menghormati citra diri masing-masing. Komunikasi yang penuh kesantunan dapat mencegah gangguan dalam interaksi karena baik penutur maupun rekan bicara merasa dihargai dan tidak terhina (Brown dan Levinson, 2005:161).

Setiap karyawan rumah sakit harus berbicara dengan keluarga pasien, menunjukkan kesadaran berbahasa. Komunikasi yang santun dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan atau konflik di ruang perawatan rumah sakit. Tenaga medis sangat penting bagi pasien yang dirawat di rumah sakit. Setiap pasien berharap untuk sembuh, dan tidak ada yang ingin dirawat di rumah sakit. Dengan demikian, tenaga kesehatan harus selalu berbicara sopan. Karena keadaan emosional pasien dan keluarganya sangat sensitif, kesalahan dalam berbicara bisa meningkatkan ketegangan dan memengaruhi kesehatan pasien. Oleh karena itu, tutur kata yang tenang dan santun sangat dibutuhkan untuk meredakan perasaan pasien dan keluarganya.

Tetapi tenaga kesehatan juga manusia, dan mereka bisa salah. Ketika pasien dan keluarga berada dalam situasi emosional, terkadang mereka lupa untuk berkomunikasi secara santun, terutama dalam situasi yang penuh tekanan. Misalnya, ketika seorang pasien dalam kondisi kritis dan tidak bisa berbicara, sementara keluarganya panik meminta pertolongan, tenaga kesehatan harus dapat mengendalikan situasi tersebut dengan memberikan pelayanan

yang baik. Jika keluarga pasien tidak dapat mengatasi tekanan emosional, kemungkinan besar tenaga kesehatan akan terbawa suasana dan lupa untuk berbicara dengan santun. Setiap orang, termasuk pasien dan keluarga pasien, ingin dihargai dan tidak merasa tertekan, apalagi dalam situasi yang penuh emosional seperti ini.

Tindak tutur yang menunjukkan kesantunan dalam komunikasi tenaga kesehatan di KLINIK PRATAMA HAJI MEDAN-PANCING merupakan sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti, seperti yang ditunjukkan oleh uraian di atas. Faktor-faktor sosial, pendidikan, dan ekonomi yang berpengaruh di area perawatan pasien sangat berkaitan dengan penggunaan kesantunan tindak tutur dalam komunikasi.

Kesantunan bicara tidak semata-mata memilih kalimat yang tepat untuk berbicara kepada pasien, tetapi juga berbicara dengan baik untuk berkomunikasi. Oleh karena itu, sangat penting dalam konteks tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel tenaga kesehatan yang bekerja sebagai dokter, karena merekalah yang paling sering berinteraksi dan berbicara langsung dengan pasien. Permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah cara dokter dan pasien berbicara di KLINIK PRATAMA HAJI MEDAN-PANCING.

Tindak tutur yang diamati dirumuskan dengan cara berikut :

1. Bagaimana tindak tutur dokter terhadap pasien
2. Bagaimana tindak tutur pasien terhadap dokter

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyajikan deskripsi tentang hal-hal berikut:

1. Tindak tutur dokter terhadap pasien
2. Tindak tutur pasien terhadap dokter

Penelitian ini mempunyai dua kategori manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat praktis dari penelitian ini digunakan untuk mengembangkan konsep pragmatik, khususnya tentang tindak tutur. Manfaat praktis dari penelitian ini dapat digambarkan dalam konteks interaksi antara dokter dan pasien di "KLINIK PRATAMA HAJI MEDAN-PANCING".

2. KAJIAN TEORITIS

Tindak tutur, seperti yang disebutkan sebelumnya, mencakup semua tindakan yang dilakukan individu ketika berkomunikasi. Dalam pengertian yang sederhana, Richard (1995) menjelaskan bahwa tindak tutur merupakan istilah yang minimal berkaitan dengan situasi tutur, peristiwa tutur, atau tindak tutur itu sendiri. Kita melakukan banyak hal dalam proses berbicara, seperti menyampaikan laporan, mengeluarkan pernyataan, mengajukan pertanyaan, memberi peringatan, mengucapkan janji, menyatakan persetujuan, mengucapkan penyesalan, dan

meminta maaf. Di tempat lain, Richard menekankan bahwa tindak tutur merujuk pada interpretasi dari apa yang kita sampaikan ketika berbicara. Kita melakukan berbagai hal selama percakapan, seperti melaporkan, menyampaikan, memberikan peringatan, menjanjikan, mengajukan usulan mengkritik, meminta, dan sebagainya. Oleh karena itu, tindak tutur dapat digambarkan sebagai bagian terkecil dari aktivitas berbicara yang melakukan tugas tertentu. Chaer dan Leonie Agustine (1995) menyatakan tindak tutur adalah fenomena psikologis pada tingkat individu sangat bergantung pada kemampuan berbahasa penutur dalam keadaan tertentu. Pada tindak tutur, elemen yang paling penting adalah makna dari tindakan yang diucapkan. Austin (dalam Rani et al., 2000: 136) menyatakan bahwa tindak tutur simultan dapat diklasifikasi menjadi 3 jenis, yaitu: (1) tindak lokusi, (2) tindak ilokusi, dan (3) tindak perlokusi.

1. Tindak Lokusi

Tindak lokusi yaitu jenis tindak tutur yang menyampaikan sesuatu dalam bentuk "berkata" atau ungkapan yang lugas dan mudah dimengerti. Dalam tindakan lokusi, seorang penutur menjelaskan sesuatu dengan jelas dan tegas. Gaya bahasa yang digunakan oleh penutur secara langsung berkaitan dengan hal yang menjadi fokus utama dalam isi ujarannya. Oleh karena itu, unsur yang ditekankan dalam tindak lokusi adalah isi dari pernyataan yang disampaikan oleh penutur. Dalam konteks tindak lokusi, tidak dipertanyakan mengenai tujuan dan peran dari tuturan yang disampaikan penutur, sebagai contoh, pernyataan, "*Tekanan darah Anda saat ini 120/80 mmHg.*" Maksud pernyataan ini untuk memberikan informasi kepada pasien bahwa tekanan darahnya tercatat pada angka 120/80 mmHg. Dokter menyampaikan fakta secara jelas dan tegas tanpa adanya maksud tersembunyi atau tujuan lain." Dengan demikian, tuturan tersebut semata-mata dimaksudkan untuk memberi informasi kepada rekan bicara bahwa pada waktu tersebut cuaca sedang panas, tanpa terdapat maksud atau tujuan lain yang tersembunyi di balik pernyataan tersebut.

2. Tindak Ilokusi

Tindak ilokusi merupakan bentuk tindakan yang dilakukan ketika menyampaikan sesuatu, seperti membuat komitmen, menyampaikan pendapat, memberikan perintah atau permintaan, memberikan izin, mengungkapkan rasa terimakasih, serta menawarkan. Tindakan yang dilakukan dalam menyampaikan sesuatu tersebut dikenal sebagai ilokusi. Dalam tindak ilokusi, terdapat sebuah kekuatan yang memaksa pihak yang berbicara untuk menjalankan tindakan tertentu. Sebagai contoh, tuturan "*Jika Anda merasa pusing lagi nanti malam, segera*

datang kembali ke Puskesmas." Maksud pernyataan ini tidak hanya memberikan informasi bahwa pasien perlu memantau kondisinya, tetapi juga mengandung daya ilokusi berupa instruksi agar pasien mengambil tindakan tertentu (kembali ke Puskesmas) jika gejala pusingnya kembali muncul. Dokter secara implisit meminta pasien untuk bertindak sesuai dengan situasi yang mungkin terjadi.

3. Tindak Perlokusi

Tindakan Perlokusi mengacu pada bentuk ucapan yang dilakukan dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain, membangkitkan emosi seperti kemarahan, memberikan kenyamanan, atau memicu reaksi. Tindakan bicara ini terkait dengan ekspresi lisan individu dan sikap dan perilaku nonlinguistik yang sesuai. Misalnya, pernyataan "*Kondisi ini bisa semakin parah jika Anda tidak berhenti merokok.*" Maksud pernyataan ini bertujuan untuk memengaruhi emosi atau tindakan pasien, seperti menimbulkan rasa khawatir atau takut akan kesehatannya. Dokter berharap pernyataan tersebut dapat mendorong pasien untuk berhenti merokok demi mencegah kondisi kesehatannya memburuk. Tindak perlokusi terlihat dari dampaknya terhadap perilaku pasien, yaitu kemungkinan mengambil langkah untuk menghentikan kebiasaan merokok.

Searle (dalam Rani dkk, 2000: 139) mengklasifikasikan ilokusi ke dalam empat kategori tindak tutur, yaitu :

- a) Tindak tutur Asertif atau representatif merupakan jenis tindak tutur yang bertujuan untuk menjelaskan tentang eksistensi serta karakteristik suatu hal, contohnya meliputi penyampaian pernyataan, saran, pelaporan, keluhan, dan lain-lain.

Berikut contoh percakapan yang menggambarkan tindak tutur representatif:

Pasien : Dokter, bolehkah saya menceritakan hasil pemeriksaan kesehatan saya?

Dokter: Berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium, kadar gula darah anda sedikit diatas batas normal. Hal ini menunjukkan kemungkinan terjadinya diabetes dini. Saya sarankan agar Anda mulai menjaga pola makan, mengurangi konsumsi makanan manis, dan rutin berolahraga. Selain itu, kontrol kesehatan secara rutin juga sangat penting untuk memantau kondisi Anda.

Pasien : Baik, Dokter. Apakah saya perlu segera minum obat?

Dokter: Untuk saat ini, menurut saya perubahan gaya hidup saja sudah cukup. Namun jika kadar gula darah Anda tidak menunjukkan perbaikan dalam beberapa bulan ke depan, kita bisa mempertimbangkan pengobatan lebih lanjut.

Dialog ini menampilkan tindak tutur representatif dari dokter yang menjelaskan kondisi pasien berdasarkan fakta medis, memberikan nasehat, dan menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan.

- b) Tindak tutur komisif adalah jenis tindak tutur yang merangsang penutur untuk melaksanakan suatu tindakan, seperti bersumpah, berjanji, atau mengusulkan. Tindak tutur komisif berperan menjadi alat bagi penutur untuk menyatakan komitmen mereka dalam melaksanakan tindakan tertentu di masa depan.

Berikut ini adalah contoh kutipan percakapan yang mencerminkan tindak tutur komisif yang dilakukan oleh dokter kepada pasien:

Pasien : Dokter, apakah penyakit saya ini bisa sembuh?

Dokter: Bapak, saya berjanji akan terus memantau perkembangan kesehatan Bapak dan memberikan pengobatan terbaik. Jika ada kebutuhan tambahan, saya juga akan merujuk Bapak ke spesialis yang sesuai.

Pasien : Terima kasih, Dokter. Itu sangat melegakan bagi saya.

Dokter: Sama-sama, Pak. Saya berkomitmen untuk membantu Bapak mencapai kesembuhan secepat mungkin.

Kutipan percakapan tersebut mengandung pernyataan janji oleh dokter kepada pasien mengenai komitmen untuk memberikan pengobatan terbaik serta memantau kondisi pasien dengan seksama. Tindak tutur komisif ini mencerminkan dedikasi dokter dalam memberikan perhatian penuh terhadap kesehatan pasien, sehingga menciptakan rasa tenang dan kepercayaan bagi pasien.

- c) Tindak tutur Direktif adalah bentuk komunikasi yang berfungsi untuk mendorong pendengar agar melaksanakan tindakan tertentu, contohnya memberikan perintah, permohonan, atau nasihat.

Contoh tindak tutur meminta menasehati:

Pasien: Dok, Saya memiliki keluhan, Akhir ahir ini Saya sering pusing dan mual.

Dokter: Saya periksa tekanan darah Anda dulu. Silakan angkat lengan Anda. (Dokter memeriksa tekanan darah).Tekanan darah Anda rendah.

Perbanyak minum air putih. Makan makanan bergizi. Lakukan cek darah besok pagi. Dan harus puasa 8 jam sebelum cek darah.

Pasien: Baik, Dok.

Contoh di atas menunjukkan seorang pasien menginformasikan keluhan yang dialaminya dan meminta pertolongan Dokter serta menerima nasehat dari Dokter.

- d) Tindak tutur Ekspresif merupakan tindak tutur yang berkaitan dengan perasaan dan sikap, seperti permohonan maaf, mengucapkan terimakasih, ucapan selamat, memberikan pujian, ungkapan belasungkawa, dan melakukan kritik, bertujuan untuk mencerminkan dan menunjukkan sikap psikologis penutur terhadap rekan bicaranya.

Contoh tindak tutur meminta maaf:

Pasien: Dokter, saya sudah menunggu lama untuk konsultasi hari ini.

Dokter: Mohon maaf sekali pak. Jadwal pemeriksaan hari ini lebih padat dari biasanya, sehingga ada sedikit penundaan. Kami sangat menghargai kesabaran Anda dalam menunggu.

Pasien: Tidak apa-apa, Dokter. Yang penting saya bisa berkonsultasi.

Dokter: Terima kasih atas pengertiannya, Pak. Mari kita mulai pemeriksaannya.

Contoh potongan percakapan ini mengandung tindak tutur ekspresif yang mengungkapkan permintaan maaf. Tindak tutur meminta maaf dilakukan dokter kepada pasien karena adanya keterlambatan jadwal konsultasi. Tindak tutur meminta maaf tersebut diungkapkan oleh dokter dengan menggunakan kata “maaf” dan disertai penghargaan atas kesabaran pasien yang menunjukkan kesantunan dan empati.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Tahap Penyediaan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan observasi (simak) dan wawancara (cakap). Di antara kedua teknik tersebut, observasi menjadi metode yang lebih dominan dalam proses pengumpulan data pada kajian ini. Peneliti melaksanakan pengamatan terhadap beragam aktivitas pelayanan yang berlangsung di ruang pemeriksaan. Untuk memperoleh data tuturan, peneliti juga melakukan perekaman

percakapan. Dalam hal ini, peneliti berupaya untuk merekam sebanyak mungkin tuturan yang terjadi selama proses komunikasi di ruang periksa.

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah pengelompokan data sebelum dianalisis. Pengelompokan ini bertujuan untuk memperoleh jenis data yang lebih sesuai dan akurat, yang akan memperlancar proses analisis ditahap berikutnya. Proses pengklasifikasian data dilaksanakan dengan langkah-langkah berikut ini:

- 1) Data dikumpulkan dalam bentuk rekaman interaksi antara dokter dan pasien di KLINIK PRATAMA HAJI MEDAN-PANCING.
 - 2) Proses pengubahan data dari rekaman menjadi format teks.
 - 3) Identifikasi tindak tutur yang meliputi kategori representatif, komisif, direktif, dan ekspresif.
 - 4) Klasifikasi tindak tutur berdasarkan kategori representatif, komisif, direktif, dan ekspresif.
- b. Metode Analisis Data: Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dalam 3 tahap: pengurangan data, penyampaian data, dan verifikasi atau kesimpulan. Reduksi data adalah langkah-langkah pemilihan, penyederhanaan, mengalihkan perhatian, mengabstrakan, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan melalui catatan lapangan. Tahap pengorganisasian informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan dikenal sebagai penyajian data. Namun, penyimpulan adalah proses menarik kesimpulan dengan mencermati keteraturan, pola, penjelasan, struktur yang relevan, dan hubungan sebab-akibat.

Pada tahap reduksi data, peneliti mendeskripsikan dan mengidentifikasi tindak tutur dari wacana yang telah diperoleh. Setelah itu, data ini dikelompokkan berdasarkan kategori yang relevan. Pengkodean dilakukan pada tindak tutur seperti a) Rep (representatif), b) Kom (komisif), c) Dir (direktif), dan d) Eks (ekspresif) selama tahap penyajian data. Tujuan pengkodean ini adalah untuk menandai fokus yang telah ditetapkan sebelumnya..

Penyimpulan atau verifikasi, tahap terakhir dalam analisis data, adalah interpretasi data sebelum menghasilkan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan heuristik untuk menafsirkan datanya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggunakan hipotesis dan hipotesis yang mereka miliki saat ini, yang

didukung oleh catatan lapangan dan hasil wawancara. Daripada hipotesis dalam kajian kuantitatif, hipotesis ini lebih berkonsentrasi pada kerangka analisis data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tindak Tutur Representatif

Penelitian ini mengungkapkan bahwa dokter dan pasien cenderung menggunakan bentuk tuturan representatif (Rep), yaitu tindakan yang menggambarkan keadaan secara langsung seperti memberikan informasi, mengemukakan ide, menjelaskan, menyatakan, memberikan rekomendasi, melaporkan, dan mengeluhkan. Tugas tuturan representatif adalah untuk menyampaikan informasi kepada seseorang tentang suatu hal.

Dari hasil wawancara yang kami lakukan, Dokter memberikan contoh dialog pertuturan representatif antara dokter dan pasien, yaitu:

Pasien: Dok, saya akhir-akhir ini sering merasa pusing, rasanya kepala berputar. Kalau bangun dari tempat tidur, langsung hilang keseimbangan

Dokter: Sejak kapan gejala ini mulai terasa?

Pasien: Kurang lebih satu bulan, Dok. Tapi makin parah dua minggu terakhir. Saya juga sering merasa mual.

Dokter: Apakah ibu sering melewatkan makan atau mengalami stres akhir-akhir ini?

Pasien: Iya, memang saya sering telat makan, terutama saat kerja banyak tugas.

Dokter: Ini kemungkinan besar vertigo yang dipicu oleh lambung. Jangan sampai telat makan, ya Bu. Saya akan beri resep obat untuk membantu mengurangi mual dan pusing.

Pasien: Baik, Dok. Terima kasih banyak.

Ada dua cara untuk melaporkan dalam pernyataan di atas. Dalam percakapan antara dokter dan pasien, pelaporan adalah tindakan representatif yang umum. Daya ilokusi jenis ini memungkinkan pasien mengerti atau menyadari sesuatu sebagaimana yang disampaikan oleh dokter. Pasien menggunakan tindakan pelaporan untuk memberi tahu tentang sakitnya, yaitu sering merasa pusing. Tindakan tutur representatif yang terdiri dari pelaporan: "*Dok, saya akhir-akhir ini sering merasa pusing, rasanya kepala berputar. Kalau bangun dari tempat tidur, langsung hilang keseimbangan.*" Tuturan tersebut dipakai pasien untuk melaporkan kepada dokter bahwa pasien merasa sering pusing rasanya kepalanya berputar, dan apabila saat bangun dari tempat tidur langsung hilang keseimbangan. Tindak tutur representatif yang diutarakan pasien meliputi tindak pelaporan yang disampaikan oleh pasien pada tahap berikutnya, : "*Kurang lebih satu bulan, Dok. Tapi makin parah dua minggu terakhir. Saya*

juga sering merasa mual.” Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, cara berkomunikasi yang digunakan pasien untuk menginformasikan kepada dokter bahwa ia sudah mengalami penyakitnya sejak satu bulan terakhir. Tindakan representatif oleh dokter berupa tindak menjelaskan. Penuturan yang digunakan dokter : *“Ini kemungkinan besar vertigo yang dipicu oleh lambung. Jangan sampai telat makan, ya Bu. Saya akan beri resep obat untuk membantu mengurangi mual dan pusing.”* Dokter menjelaskan bahwa penyakit yang diderita pasien yaitu vertigo yang dipicu oleh lambung karena pasien suka telat makan. Uraian yang disampaikan dokter kepada pasien termasuk dalam kategori tindak tutur yang bersifat representatif.

Tindakan tutur ini memungkinkan para peserta tutur dalam dialog untuk saling memberitahu satu sama lain tentang sesuatu. Dengan demikian, tindak tutur representatif dapat didefinisikan sebagai komunikasi informasi yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan. Dalam kasus ini, penggunaan tindak tutur representatif berhubungan dengan usaha pasien untuk menjelaskan kondisi medisnya dan cara dokter melayani pasien.

Tindak tutur direktif

Tindak tutur direktif merujuk pada jenis komunikasi yang mendorong pasien untuk mengambil tindakan tertentu. Oleh karena itu, tindak tutur ini berfokus pada pencapaian tindakan yang diharapkan dari pasien. Tindak tutur direktif sering digunakan saat berbicara di kamar periksa. Dari hasil review atau Wawancara yang telah kelompok kami lakukan. Kami bertanya kepada Dokter bagaimana Mereka menangani pasien mereka, cara mereka memberi saran, perintah kepada pasien untuk menangani penyakit yang dialami pasien.

Kami menyampaikan pertanyaan

1. Bagaimana cara Dokter memberikan instruksi kepada pasien terkait pola hidup sehat untuk menangani penyakit yang dialami?
2. Apa pendekatan atau tanggapan Dokter apabila ada pasien tidak mematuhi saran atau perintah medis yang diberikan?

Dokter memberikan contoh semisalnya ada pasien yang mengalami penyakit Lambung

Dokter: Pak, kita mengetahui penyakit yang Bapak alami itu penyakit Lambung, sebaiknya saya menganjurkan, menyarankan kepada Bapak untuk coba mengatur pola makan Bapak..makan makanan yang sehat hindari makanan yang pedas-pedas dan jangan pernah terlambat makan lagi. Atur waktu atau jadwal makan nya ya!

Pasien: Baik dokter, tapi saya kan bekerja nih..terkadang saya lebih memilih untuk menyelesaikan pekerjaan saya dahulu, harus selesai dulu gitu semuanya baru makan. begitu dokter makanya saya sering terlambat makan.

Dokter: Iya saya mengerti... tapi bapak gak ada masalahnya kan makan dulu.kita tahu juga kan di tempat kerja bapak ada jam istirahat yang sudah ditentukan.Maksud saya supaya lambung bapak tetap normal.. Pasien: Baik dok, terimakasih atas saran nya ya dok
Dokter: Sama-sama Bapak,cepat sembuh ya.

Tindak Tutur Komisif

Tindak tutur komisif adalah jenis tindak tutur yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu dan membuat mereka berkomitmen untuk melakukannya di masa depan. Penutur bertanggung jawab atas apa yang ia janjikan atau tawarkan. Tindak tutur ini berfokus pada kesungguhan niat penutur untuk memenuhi komitmennya. Dalam komunitas kesehatan, khususnya interaksi antara dokter dan pasien, tindak tutur komisif sering muncul dalam bentuk janji, penawaran, atau pernyataan komitmen dari dokter kepada pasien (atau sebaliknya).

Dari hasil wawancara yang kami lakukan, Dokter memberikan Contoh percakapan Tindak Tutur Komisif antara Pasien dan Dokter:

Pasien: Dok,saya sering merasa lelah akhir-akhir ini. Apakah ini gejala yang serius?

Dokter: Baik, kita akan cari tahu lebih lanjut. Saya akan melakukan beberapa tes darah untuk memastikan penyebabnya. Saya juga berjanji untuk segera mengabari hasilnya dan memberikan rencana perawatan yang terbaik setelah hasilnya keluar.

Pasien: Terima kasih, Dok. Saya berharap ini tidak terlalu serius.

Dokter: Ibu tidak perlu terlalu khawatir. Saya berkomitmen untuk membantu Ibu melewati ini. Jika ternyata butuh perawatan lebih lanjut, saya juga akan merekomendasikan spesialis terbaik untuk membantu.

Pasien: Baik, Dok. Saya akan menunggu hasilnya dan siap mengikuti semua arahan.

Dokter: Terima kasih atas kerja samanya, Bu. Saya pastikan kita akan menangani ini dengan langkah yang tepat.

Pada percakapan di atas,dokter menunjukkan tindak tutur komisif melalui pernyataan janji,yang ditunjukkan pada bagian percakapan, *“Saya juga berjanji untuk segera mengabari hasilnya dan memberikan rencana perawatan yang terbaik setelah hasilnya keluar”*. Kemudian pada percakapan *“Saya berkomitmen untuk membantu Ibu melewati ini. Jika ternyata butuh perawatan lebih lanjut, saya juga akan merekomendasikan spesialis terbaik untuk membantu”*. Sebaliknya pasien juga melakukan tindak tutur komisif melalui komitmennya,yang ditunjukkan pada bagian percakapan *“Baik, Dok. Saya akan menunggu hasilnya dan siap mengikuti semua arahan”*.

Dapat disimpulkan bahwa tindak tutur komisif adalah bentuk komunikasi yang melibatkan janji atau komitmen untuk menjalankan tindakan tertentu di kemudian hari. Dalam komunikasi

antara dokter dan pasien, tindak tutur komisif menjadi penting untuk menciptakan hubungan yang saling percaya dan mendukung. Dalam percakapan tersebut, dokter menunjukkan tindak tutur komisif dengan memberikan janji untuk mengabari hasil tes dan menawarkan solusi terbaik untuk perawatan pasien. Komitmen dokter tersebut memberikan rasa tenang dan kepercayaan kepada pasien. Sebaliknya, pasien juga menunjukkan tindak tutur komisif dengan menyatakan kesediaannya untuk mengikuti arahan dokter, yang menunjukkan kerja sama dan kepatuhan terhadap rencana perawatan.

Tindak Tutur Ekspresif

Tindak tutur ekspresif merupakan jenis tindak tutur yang mencerminkan apa yang dialami oleh Pasien. Melalui tindak tutur ini Pasien menyampaikan keadaan psikologis yang berkaitan dengan ungkapan yang meliputi perasaan bahagia, tidak nyaman, perasaan sakit, perasaan sakit hati, bahagia, sedih, ekspresi. rasa syukur. cinta, selamat dan belasungkawa.

Dalam riset Kami ini, Kami fokuskan pada gimana tindak tutur ekspresif seperti ungkapan empati, perhatian, dan dukungan digunakan dokter di Klinik Pratama Haji untuk meredakan kecemasan atau memberikan kenyamanan kepada pasien. Kami telah melakukan riset terhadap percakapan nyata di Klinik Pratama Haji, merekam interaksi Pasien dan Dokter disini, dan menganalisis ungkapan-ungkapan ekspresif yang muncul dalam percakapan antara dokter dan pasien.

Dari hasil wawancara yang kami lakukan, Dokter memberikan Contoh Dialog tutur bahasa ekspresif Dokter dan Pasien :

Dokter: Selamat siang, ada yang bisa saya bantu hari ini?

Pasien: Dokter, saya merasa dada saya sering sesak, jadi khawatir kalau ini penyakit serius.

Dokter: Saya paham kekhawatiran Anda. Jangan terlalu cemas dulu, ya. Saya akan membantu Anda memahami kondisi ini dan mencari langkah terbaik untuk mengatasinya.

Pasien: Terima kasih, Dokter. Mendengar itu saya jadi sedikit lega.

Dalam percakapan ini, tindak tutur ekspresif terlihat dari upaya dokter untuk menenangkan pasien yang khawatir dengan rasa sesak di dadanya. Dokter menunjukkan empati melalui pernyataan yang menenangkan dan memberikan dukungan emosional kepada pasien. Sebagai balasan, pasien merespons dengan ungkapan rasa terima kasih yang mencerminkan apresiasi atas perhatian dokter. Interaksi ini menunjukkan hubungan yang baik dan positif antara dokter dan pasien, di mana komunikasi penuh empati menjadi kunci utama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa interaksi antara dokter dan pasien di Klinik Pratama Haji Medan-Pancing sangat krusial dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan membangun kepercayaan, di mana penggunaan berbagai jenis tindak tutur seperti ekspresif, representatif, direktif, dan komisif berperan penting dalam menyampaikan informasi medis, memberikan instruksi, serta menunjukkan empati dan dukungan emosional kepada pasien. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi medisnya, tetapi juga memperkuat hubungan sosial dan emosional yang positif di lingkungan rumah sakit, yang pada gilirannya dapat meningkatkan rasa puas pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan. Oleh karena itu, kesantunan dalam berkomunikasi menjadi elemen kunci yang tidak hanya berkontribusi pada kualitas pelayanan kesehatan, namun juga menghasilkan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien, sehingga penting bagi tenaga medis untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi mereka supaya memastikan pelayanan yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Brown, P., & Levinson, S. C. (2005). *Politeness: Some universals in language usage* (hal. 161). Cambridge University Press.
- Chaer, A., & Agustina, L. (1995). *Sosiolinguistik: Suatu pengenalan awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A., & Agustina, L. (2010). *Sociolinguistics: Pengenalan awal* (hal. 61). Jakarta: Rineka Cipta.
- Jumadi. (2005). *Representasi power dalam wacana kelas*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan.
- Nadar, F. X. (2009). *Pragmatik dan penelitian pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahardi, R. K. (2005). *Pragmatik: Kesantunan imperatif bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Rani, A., dkk. (2000). *Prinsip-prinsip analisis wacana*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Richard, J. C. (1995). *On conversation* (Terjemahan oleh Ismari). Surabaya: Airlangga University Press.
- Wijana, I. N. (2010). *Pragmatik: Pengantar analisis wacana*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.