

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah Swt. yang diberikan kelebihan dan keistimewaan melalui bahasa yang ia gunakan. Manusia memiliki otak yang berfungsi sebagai pusat pengaturan untuk memproses dan memproduksi bahasa. Manusia merupakan makhluk sosial yang menggunakan bahasa sebagai alat dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Bahasa memiliki fungsi dalam kehidupan manusia dan salah satu unsur terpenting dalam berkomunikasi. Bahasa dapat memudahkan manusia dalam menjalani kehidupannya.

Bahasa merupakan sistem berupa lambang bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia berupa kata atau kalimat. Adanya bahasa, manusia dapat bersosialisasi, berinteraksi, dan menyampaikan maksud kepada mitra tutur. Bahasa juga berfungsi sebagai media untuk berinteraksi sosial dalam masyarakat.

Bahasa yang digunakan manusia dapat berupa bahasa lisan maupun bahasa tulisan. Bahasa lisan merupakan bahasa yang dilisankan melalui organ mulut, sedangkan bahasa tulisan menggunakan media berupa kertas dan alat tulis. Sejatinya manusia dengan bahasa berkaitan erat, yakni dalam menjalani kegiatan sehari-hari manusia selalu menggunakan bahasa untuk melangsungkan kehidupan sosialnya. Dengan bahasa, manusia mengekspresikan serta berinteraksi dengan masyarakat lainnya.

Berbicara mengenai bahasa sebagai alat komunikasi berarti berbicara tentang semua aspek yang ada dalam bahasa, baik secara internal (semua aspek dalam bahasa) maupun bahasa secara eksternal (semua aspek dari luar bahasa). Salah

satu dari bahasa yang merupakan aspek eksternal yaitu pragmatik. Pragmatik merupakan cabang ilmu bahasa yang mengkaji pemakaian bahasa secara eksternal, yakni berhubungan dengan ujaran dan makna ujaran yang digunakan masyarakat dalam berinteraksi. Adanya ujaran yang digunakan masyarakat dalam berinteraksi disebut peristiwa tutur.

Peristiwa tutur merupakan proses tindak tutur yang disampaikan penutur kepada mitra tutur pada waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Di samping itu, peristiwa tutur merupakan gejala sosial, dalam proses ujaran antara penutur dan mitra tutur sering ditemukan permasalahan sosial dan perlu adanya penyelesaian sehingga mencapai tujuan bersama. Jika peristiwa tutur merupakan gejala sosial, lalu tindak tutur merupakan gejala individual dalam proses ujaran yang dilakukan penutur adanya pesan yang disampaikan kepada mitra tutur. Kemudian, peristiwa tutur dilihat pada situasinya sedangkan tindak tutur dilihat dari makna atau tindakannya.

Salah satu bentuk peristiwa tutur adalah pembicaraan dokter dengan pasiennya. Proses interaksi yang dilakukan antara dokter dan pasien pada situasi tertentu dengan bahasa sebagai media komunikasi disebut peristiwa tutur. Berkaitan dengan peristiwa tutur, adanya proses peristiwa tutur dalam konsultasi antara dokter dengan pasien yang menggunakan tindak tutur ilokusi. Pada konteks pengambilan tuturan, situasi penutur dan mitra tutur kadang kala terjadinya perpindahan posisi baik dari dokter maupun pasien.

Konsultasi antara dokter dengan pasien selalu diawali dengan menanyakan keluhan dari pasien. Dari keluhan yang dirasakan pasien adanya tindakan yang

dilakukan dokter seperti mendiagnosis penyakit yang sedang terjangkit ditubuh pasiennya. Dokter dapat berpikir bahwa penyakitnya dapat disembuhkan dengan obat yang diberikan dokter. Apabila pasien tersebut berjanji untuk rutin minum obat sesuai dengan petunjuk dokter, selanjutnya pasien tersebut akan sembuh dari penyakitnya.

Penelitian terkait dengan tindak tutur sudah banyak dilakukan sebelumnya, yaitu oleh Pradita, dkk (2015) menyatakan bahwa tindak tutur asertif dalam acara dr. Oz Indonesia dikemas dengan baik mengenai informasi kesehatan dan peneliti melihat strategi, jenis, dan modus tindak tutur asertif apa yang digunakan dalam acara dr. Oz Indonesia. Hasil penelitian dijelaskan bahwa terdapat lima jenis tindak tutur asertif yang digunakan dalam acara dr. Oz Indonesia yaitu a) tindak tutur menjelaskan, b) tindak tutur menyatakan, c) tindak tutur menyarankan, d) tindak tutur menunjukkan, dan e) tindak tutur melaporkan.

Selanjutnya, penelitian mengenai tindak tutur lainnya juga dilakukan oleh Astuti (2017) menyatakan bahwa tindak tutur direktif dapat disajikan dalam media *online* dengan berkonsultasi, dokter sebagai penutur sementara penanya sebagai mitra tutur. Konsultasi ini dianggap lebih efektif karena tidak membutuhkan waktu yang lama dengan menunggu antrean yang cukup panjang.

Kemudian, penelitian oleh Amiruddin, dkk. (2017) menyatakan bahwa tindak tutur imperatif dalam dunia kesehatan antara tenaga kesehatan dan pasien (keluarga pasien). Peneliti melihat dampak tindak tutur yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan perilaku pasien terhadap tindak tutur tersebut.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan, bahwa tindak tutur sangat penting dan menarik untuk diteliti. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian tindak tutur konsultasi dokter dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu peneliti sebelumnya memfokuskan tindak tutur ilokusi meliputi tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, dan tindak tutur ekspresif pada konsultasi dokter dan pasien. Sedangkan penelitian ini, lebih difokuskan dengan tindak tutur ilokusi meliputi tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur deklaratif.

Alasan peneliti memilih Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok karena komunikasi antara dokter dan pasien adalah hal yang penting dalam aktivitas di rumah sakit. Komunikasi yang terjadi akan menghasilkan kenyamanan bagi pasien, sehingga pasien tersebut akan kembali lagi untuk berobat ke dokter yang sama jika komunikasi tersebut efektif. Kenyataannya di lapangan masih ditemukan komunikasi atau tindak tutur di rumah sakit yang tidak efektif sehingga adanya perbedaan pemahaman. Komunikasi efektif antara dokter dan pasien merupakan kunci pada diagnosis yang akurat dan perawatan yang dilakukan pihak rumah sakit. Rumah sakit adalah tempat bertemunya dokter dan pasien. Oleh karena itu, melainkan penyebab terjadinya proses interaksi dokter dan pasien. Peneliti ingin membuktikan bahwa komunikasi di rumah sakit tidak hanya tentang pelayanan dan kesehatan. Namun, dokter diharapkan mampu menjadi pendamping psikologis bagi pasien. Masalahnya: ketika pasien di rumah sakit, ia mulai banyak pikiran tentang keluarga dan penyakitnya. Beban pasien

menjadi lebih berat (fisik dan kesehatan mental) jika penyakitnya sudah mulai mendekati kematian maka beban rohani ikut melengkapinya. Pasien yang berada di rumah sakit juga membutuhkan pendampingan psikis (kesehatan mental) karena ia dalam situasi asing (asing dengan kondisi badannya dan asing dengan lingkungan baru). Tidak mudah bagi pasien untuk beradaptasi dengan situasi seperti itu. Jika pihak rumah sakit tidak memahami, maka kondisi pasien akan lebih parah. Dokter berusaha agar tuturannya mudah dimengerti dan tidak membuat pasien merasa tertekan dengan penyakit yang dideritanya. Peneliti saat menjadi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok mengalami bahwa idealnya pelayanan rumah sakit mendiagnosis penyakit adalah dokter tetapi peneliti mendapatkan diagnosis setelah uji laboratorium dan disampaikan oleh perawat yang bertugas. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai tindak tutur ilokusi yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok. Dokter akan melayani pasiennya pada saat konsultasi dari pelayanan tersebut data akan diperoleh dari proses tuturan. Berikut ini contoh tuturan yang dihasilkan dari wawancara :

(Penutur dokter, mitra tutur pasien)

Dokter : Disiko diak, silahkan duduak. Apo keluhannyo?
(Disini dek, silahkan duduk. Apa keluhannya?)

Pasien : Iyo batuak koriang, susah rasonyo ado dahak di dalam, sulik mangaluan batuak ko.
(Iya batuk kering, susah rasanya ada dahak di dalam, sulit mengeluarkan batuk ini).

Tuturan tersebut merupakan tuturan representatif yang mengandung makna menyatakan apa yang diyakini penutur, kasus atau bukan. Pernyataan suatu fakta, penegasan, kesimpulan, dan pendeskripsian. Tuturan dokter dan pasien

merupakan tindak pelaporan penegasan bahwa dokter menjelaskan untuk mempersilahkan duduk, sementara pasien menderita batuk kering dan terasa seperti ada dahak di dalam tetapi tidak bisa dikeluarkan.

Kemudian, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok memiliki tenaga kesehatan seperti: dokter spesialis, dokter umum, dokter *internship*, dan dokter muda (koas) sehingga akan banyak tuturan yang digunakan oleh dokter kepada pasien tersebut. Sementara itu, dokter-dokter yang menangani pasien tidak semuanya berdomisili di kota Solok. Dengan demikian, akan beragam variasi bahasa yang digunakan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tindak tutur ilokusi (*illocutionary*) meliputi: tindak deklarasif, tindak representatif, tindak ekspresif, tindak direktif, dan tindak komisif dalam komunikasi dokter dan pasien dengan judul penelitian ini “Tindak Tutur Konsultasi Dokter dan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok”.

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini difokuskan pada tindak tutur ilokusi meliputi: tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur deklaratif antara dokter dengan pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah bentuk tindak tutur dokter dan pasien di Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok meliputi: tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur deklaratif?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk tindak tutur dokter dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok meliputi: tindak tutur representatif, tindak tutur komisif, tindak tutur direktif, tindak tutur ekspresif, dan tindak tutur deklaratif.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi: (1) pendidik, memberikan referensi sebagai bahan pembelajaran bahasa Indonesia tentang tindak tutur, (2) siswa, memberikan pengetahuan kepada siswa mengenai tindak tutur, (3) peneliti lain, dijadikan pedoman dan bahan acuan untuk meneliti permasalahan dalam tindak tutur. (4) rumah sakit, memberikan ilmu tindak tutur dalam pelayanan yang baik serta memotivasi pasien agar segera sembuh.