



Muh. Bahly Basri¹

The Use of Doctor's Assertive Speech Acts in Medical Communication

Abstract

Research purpose to: (1) describe the form of assertive speech acts of doctors in medical communication; (2) describe the function of physician's assertive speech acts in medical communication. This research is qualitative research. This research was conducted at the RSUD Haji Makassar. The research design used is descriptive qualitative. The focus of this study, namely data in the form of words, phrases, clauses, and assertive sentences put forward by doctors when communicating with patients. Sources of research data, namely doctors who have specialized. Data collection techniques are done through observation and recording. The research instrument consisted of the main instruments namely researchers and supporting instruments including data analysis guides, observation guides, and recording devices.

The results of the study revealed that assertive speech acts used by doctors, namely declarative assertive speech acts, interrogative speech assertive speech acts, and imperative speech assertive speech acts. Declarative speech consists of declarative meaningful explanations of circumstances, advice, estimates, disagreements, and affirmations. Interrogative speech consists of interrogative meaningful states, tells, suggest, complains, and demands. The imperative speech consists of imperative meaningful insistence and suggestion. The assertive speech acts function used by doctors, namely the stated function, the function of notifying, the function of suggesting, the function of complaining, and the function of demanding. The use of various forms of assertive speech act doctors are represented so that patients get treatment and healing. The use of a variety of assertive speech act functions is represented by doctors in order to provide information and help patients to get healing.

Keywords: assertive, speech act, medical communication

doi:

Makalah diterima redaksi: 06, 03, 2020

Makalah disetujui untuk dipublikasikan: 19, 03, 2020

¹Muh. Bahly Basri: bahlymuh@gmail.com ; Universitas Negeri Makassar

Pendahuluan

Tindak tutur merupakan aspek penting dalam proses komunikasi kaitannya dengan penggunaan bahasa. Dalam berkomunikasi terdapat interaksi yang terjadi antara penutur dan mitra tutur. Interaksi tersebut terjalin melalui penggunaan bahasa yang disebut dengan tuturan. Tuturan yang digunakan penutur menentukan keberlangsungan komunikasi. Hal itu disebabkan karena dalam tuturan terdapat pesan yang disampaikan. Komunikasi dikatakan baik ketika pesan yang dimaksud penutur diterima atau dapat dipahami oleh mitra tutur. Pesan yang hendak disampaikan oleh penutur dalam berkomunikasi tidak mutlak dapat dipahami oleh mitra tutur. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya ialah jenis tindak tutur. Penutur tidak hanya dituntut agar pesan yang disampaikan dapat dipahami, namun terdapat penggunaan bahasa yang harus diperhatikan. Penggunaan bahasa terkait dengan konteks kalimat yang digunakan. Berkaitan dengan hal itu, penutur dituntut menggunakan kalimat berdasarkan mitra tutur yang dihadapi. Dengan kata lain, penutur menyesuaikan dengan kondisi mitra tutur.

Penyesuaian tuturan sangat dibutuhkan, salah satunya ialah profesi dokter. Hal itu dilakukan karena dokter menghadapi pasien dengan latar belakang yang beraneka ragam. Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan aspek yang penting dalam dunia medis. Proses komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dapat membantu mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan (Suaedi, 2013:274). Dokter dan pasien memperoleh manfaat dan saling berbagi melalui hubungan yang erat. Wahyuni, dkk (2013:175) menyatakan bahwa kualitas komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien akan menghasilkan kepuasan di dalam diri pasien karena berkomunikasi dengan baik dan efektif.

Komunikasi dokter pasien merupakan landasan yang penting dalam proses diagnosis, terapi, maupun pencegahan penyakit. Dokter bertugas membantu menyelesaikan masalah kesehatan yang dihadapi pasien sehingga harus memahami berbagai penyakit dan upaya kesehatan serta mampu mengomunikasikannya. Djauzi dan Supartondo (2009) menyatakan bahwa komunikasi dokter menjadi persoalan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Kesalahan berkomunikasi dengan pasien dapat menimbulkan masalah. Dewi (2009) mengemukakan bahwa berbagai kasus ditemukan di *Primary Health Care (PHC)* dokter salah merujuk pasien karena kekeliruan mendiagnosis penyakit yang bermula dari hambatan komunikasi dokter dan pasien. Dokter saat bertugas memiliki kewajiban untuk melakukan tindakan apabila terdapat keluhan dari pasien. Dari keluhan tersebut, pasien memiliki hak untuk memperoleh informasi tentang kondisi atau keadaan yang sedang dialami dan hak untuk memutuskan secara bebas apakah menerima atau menolak suatu pengobatan (Prawirohardjo, 2009:23). Untuk memenuhi hak pasien memperoleh informasi berdasarkan kondisinya, maka dokter dituntut menyampaikan keadaan pasien sesuai realita dan diungkapkan secara langsung. Tuturan yang disampaikan dokter terkait kondisi pasien sangat penting karena akan memengaruhi hak pasien untuk menerima atau menolak perawatan. Dengan demikian, tuturan yang disampaikan dokter kepada pasien mengharuskannya menggunakan tuturan yang mudah dipahami.

Keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh penggunaan tindak tutur. Tindak tutur menurut Searle dibedakan menjadi tiga, yaitu tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, dan tindak tutur perlokusi. Utomo (2016) menyatakan bahwa masyarakat seringkali berkomunikasi menggunakan tindak tutur ilokusi, yaitu tindak tutur yang mengharap tindakan dari mitra tutur. Tindak tutur ilokusi terbagi menjadi lima, yaitu tindak tutur komisif, tindak tutur ekspresif, tindak

tutur direktif, tindak tutur asertif, dan tindak tutur deklaratif. Berbagai tindak tutur tersebut diterapkan dalam komunikasi dari berbagai bidang, salah satunya dokter.

Penggunaan tindak tutur dokter merupakan hal yang menarik diteliti karena interaksi antara dokter dan pasien termasuk perwujudan proses berbahasa secara alamiah. Proses berbahasa secara alamiah tersebut ditandai dengan kenyataan bahwa dokter berinteraksi dengan pasien melalui komunikasi lisan berupa tindak tutur. Tindak tutur dokter yang menarik diteliti ialah tindak tutur asertif. Tindak tutur asertif ialah tuturan penutur terikat pada kebenaran proposisi yang diungkapkan. Dokter dalam berkomunikasi dengan pasien akan menyampaikan kebenaran kepada pasien terkait dengan penyakit yang diderita.

Berbagai penelitian terkait tindak tutur asertif telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Hartati (2018) meneliti tindak tutur asertif dalam gelar wicara Mata Najwa di Metro Tv. Hasil penelitian tersebut ialah subtindak tutur asertif yang digunakan yaitu tindak tutur menyatakan (*stating*), mengeluh (*complaining*), mengklaim (*claiming*), dan menyarankan (*suggesting*). Sari (2016) meneliti tindak tutur asertif guru pada proses pembelajaran Bahasa Indonesia. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa tindak tutur asertif yang digunakan guru dalam proses pembelajaran yaitu tindak tutur asertif berwujud menyatakan, memberitahukan, menyarankan, membanggakan, mengeluh, dan menuntut.

Penelitian lain dilakukan oleh Apriyanti (2017) mengenai tindak tutur asertif penjual dan pembeli di pasar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat lima ekspresi tindak tutur asertif penjual dan pembeli, yaitu tindak tutur menyatakan, memberitahukan, menyarankan, membanggakan, dan mengeluh. Selain penelitian tentang tindak tutur, penelitian tuturan dokter juga telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian Fourianalisyawati (2012:87) menyatakan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien menentukan keputusan pasien dalam menerima diagnosis yang ditetapkan, menjalani pengobatan, melakukan perawatan diri, dan memerhatikan atau mematuhi anjuran serta nasihat dokter. Dengan demikian, tuturan dokter menjadi aspek penting yang memengaruhi sikap pasien. Selain itu, Storntenbeker, dkk. (2018:3) menyatakan bahwa tingkat kecemasan pasien mengalami peningkatan ketika dokter menyampaikan pesan negatif.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa telah dilakukan berbagai penelitian mengenai tindak tutur asertif pada berbagai bidang selain dokter. Selain itu, telah dilakukan penelitian efek tuturan dokter terhadap pasien. Namun demikian, belum ada peneliti yang mengkaji tentang tindak tutur asertif pada dokter. Hal itulah yang menjadi pembeda penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Para peneliti terdahulu baru mengungkap bahwa tuturan dokter memiliki pengaruh secara positif dan negatif terhadap sikap pasien, namun belum mengkaji wujud dan fungsi tuturan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji wujud dan fungsi tindak tutur asertif yang digunakan oleh dokter terhadap pasien. Penelitian mengungkap tuturan-tuturan asertif yang diaplikasikan oleh dokter saat berkomunikasi dengan pasien. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui wujud tuturan dokter dan fungsinya.

Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan April s.d. Juni 2019 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji, Makassar. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Fokus pada penelitian ini yaitu data berupa kata, frasa, klausa, dan kalimat asertif yang dikemukakan oleh dokter saat berkomunikasi

dengan pasien. Data tersebut diperoleh dengan melakukan observasi dan perekaman. Adapun sumber data penelitian ini, yaitu dokter yang memiliki spesialisasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan dan perekaman. Teknik analisis data penelitian ini, yaitu transkripsi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Analisis dan Pembahasan

Wujud tindak tutur asertif dokter dalam komunikasi medis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa wujud tindak tutur yang digunakan dokter, yaitu wujud tuturan deklaratif, interogatif, dan imperatif. Berikut uraian data hasil penelitian.

Tindak tutur deklaratif

Wujud tuturan deklaratif yang ditemukan diklasifikasikan menjadi lima, yaitu (1) deklaratif bermakna penjelasan keadaan, (2) deklaratif bermakna nasihat, (3) deklaratif bermakna perkiraan, (4) deklaratif bermakna pertentangan, dan (5) deklaratif bermakna penegasan.

Data (1)

D: Kalau di sanaki nanti baru batuk diperiksa hasilnya seperti ini, itu akan diisolasi. Karena hasilnya itu akan tetap seperti ini, tidak akan berubah bertahun-tahun. Tapi semoga sehat terus jaki.

P: Iya, dok.

Konteks:

Dokter memberitahu kepada pasien bahwa penyakit yang dialami tidak akan berubah selama bertahun-tahun sehingga jika diperiksa maka hasilnya akan tetap sama.

Tuturan pada data (1) dikategorikan deklaratif bermakna penjelasan keadaan. Hal tersebut ditinjau dari makna pesan yang disampaikan. Tuturan tersebut berupa informasi keadaan yang dialami pasien.

Data (2)

D: Baik-baikmi dirasa toh? Tidak demamji?

P: Tidakmi dok.

D: Jangan terlalu lelah. Kapan kita lelah, bisa-bisa demam.

Konteks:

Dokter menanyakan kondisi pasien setelah diperiksa. Dokter memberitahu kepada pasien agar tidak kelelahan karena dapat mengakibatkan penyakitnya kembali.

Tuturan pada data (2) dikategorikan deklaratif bermakna nasihat. Hal tersebut ditinjau dari pesan yang disampaikan. Tuturan dokter tersebut memberikan nasihat kepada pasien agar tidak kelelahan.

Data (3)

D: Yang mana bengkak?

P: Tidak ada dok.

D: Itu anakta datang bilang bengkak

P: Tidak dok.

D: Itu anaknya bilang bengkak, mungkin yang dia maksud itu gemuk.

Konteks:

Dokter memberitahu kepada pasien bahwa anaknya datang menyampaikan informasi bahwa pasien tersebut bengkak.

Tuturan pada data (3) dikategorikan deklaratif bermakna perkiraan. Hal tersebut ditinjau dari penggunaan kata *mungkin*. Tuturan dokter tersebut mengira bahwa yang dimaksud anak pasien ialah gemuk.

Data (4)

P: Demam juga dok

D: Tunggu-tunggu, itu kata demam harus diklarifikasi karena ada orang demam tapi perasaannyaji. Buktinya pakai alat, jadi kalau kita tidak tahu bertanya ke suster. Jadi, pakai alat untuk buktikan. Tapi kalau dibuktikan ternyata suhunya normal, berarti perasaannyaji. Istilah demam tadi, bisa saja hanya menurut tapi menurut dokter tidak demam. Kencing bagaimana, lancar?

P: Lancar dok.

Konteks:

Pasien menyampaikan bahwa sedang mengalami demam. Kemudian, dokter hendak mengklarifikasi penggunaan kata demam yang disampaikan pasien.

Tuturan pada data (4) dikategorikan deklaratif pertentangan ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut menentang pernyataan pasien melalui bentuk klarifikasi terkait penyakit yang dialami pasien.

Data (5)

D: Ke Puskesmas Tamalate.

P: Iye.

Konteks:

Saat dokter membuat surat pengantar untuk pasien, dokter menyatakan dengan memastikan kepada pasien bahwa puskesmas yang dituju ialah Puskesmas Tamalate.

Tuturan pada data (5) dikategorikan deklaratif penegasan ditinjau dari pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut menentukan tujuan puskesmas yaitu Puskesmas Tamalate.

Tindak tutur interogatif

Wujud tuturan interogatif yang ditemukan terdiri atas lima, yaitu (1) interogatif bermakna menyatakan, (2) interogatif bermakna memberitahukan, (3) interogatif bermakna menyarankan, (4) interogatif bermakna mengeluh, dan (5) interogatif bermakna menuntut.

Data (6)

D: Punya BPJS?

P: Punya dok

D: Tapi kau darurat toh?

P: Iye dok.

Konteks:

Dokter memeriksa pasien yang memiliki kartu BPJS. Akan tetapi, pasien termasuk kategori pasien darurat.

Tuturan pada data (6) dikategorikan interogatif menyatakan ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut menyatakan bahwa pasien termasuk kategori darurat yang diungkapkan melalui kalimat tanya.

Data (7)

D: Itu orang China, tinggi orangnya?

P: Tidak tahu

D: (Nama dokter)?

P: Ohiye dok, ini ada namanya di sini.

Konteks:

Dokter memeriksa pasien dari rumah sakit lain. Dokter menanyakan identitas dokter yang memeriksa pasien di rumah sakit tersebut.

Tuturan pada data (7) dikategorikan interogatif memberitahukan ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut memberitahu nama dokter yang memeriksa pasien di rumah sakit tertentu yang diungkapkan melalui kalimat tanya.

Data (8)

D: Tapi tidak pernahmi minum sekarang?

P: Iya

D: Mau saya kasih obat gula? Ke ruang penyakit dalam saja kalau kita mau. Tidak sakitji ulu hati ta?

P: Tidakji dok.

Konteks:

Dokter memeriksa pasien yang mengidap berbagai macam penyakit. Dokter menanyakan kepada pasien ingin diberi obat atau tidak.

Tuturan pada data (8) dikategorikan interogatif menyarankan ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut bermakna menyarankan kepada pasien ingin diberi obat atau tidak yang diungkapkan melalui kalimat tanya.

Data (9)

D: Jadi mana CD?

P: Tidak bawa dok.

D: Jadi bagaimana saya tahu ini?

P: Nah itu dok, saya juga tidak tahu.

Konteks:

Dokter memeriksa pasien penderita batuk. Pasien telah melakukan pemeriksaan di Malaysia dan mendapat CD yang berisi *medical record*. Akan tetapi, pasien tidak membawa CD tersebut.

Tuturan pada data (9) dikategorikan interogatif mengeluh ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut bermakna mengeluh kepada pasien yang tidak membawa *medical record* hasil pemeriksaan di Malaysia sehingga dokter tidak dapat mengetahui hasil pemeriksaan tersebut yang diungkapkan melalui kalimat tanya.

Data (10)

D: Baru pertama datang ke sini?

P: Sudah dua kali dok.

D: Oh sudah dua kali. Mana kontrol obatnya?

P: Ini dok.

Konteks:

Dokter menanyakan kontrol obat yang dimiliki pasien.

Tuturan pada data (10) dikategorikan interogatif menuntut ditinjau dari makna pesan yang diungkapkan. Tuturan dokter tersebut bermakna menuntut kepada pasien untuk memperlihatkan kartu kontrol obat yang diungkapkan melalui kalimat tanya.

Tindak tutur imperatif

Wujud tuturan imperatif diklasifikasikan menjadi dua, yaitu (1) imperatif bermakna desakan dan (2) imperatif bermakna anjuran.

Data (11)

D: Harus diendoskopi! Harus diteropong! Kalau diendoskopi, bisa bulan depan.

P: Berarti sudah lebaran, dok?

D: Iya, sudah lebaran.

Konteks:

Setelah melakukan pemeriksaan, dokter mengetahui bahwa pasien mengidap bronkitis akut dan mengharuskan pasien untuk diopname.

Tuturan pada data (11) dikategorikan imperatif desakan yang ditandai dengan penggunaan kata *harus*. Kata *harus* pada konteks tuturan tersebut mengharuskan pasien untuk melakukan endoskopi.

Data (12)

D: Ternyata bronkitis. Sebaiknya diopname! Ada BPJS?

P: Itu masalahnya dok, tidak mampu bayar.

Konteks:

Dokter memeriksa kondisi pasien dan memberitahu bahwa pasien mengidap bronkitis. Dokter menyarankan pasien agar diopname.

Tuturan pada data (12) dikategorikan imperatif anjuran yang ditandai dengan penggunaan kata *sebaiknya*. Kata *sebaiknya* pada konteks tuturan tersebut menganjurkan pasien untuk diopname.

Tuturan deklaratif atau dikenal juga dengan sebutan kalimat berita merupakan tuturan yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan menyatakan pendapat. Berdasarkan fungsi dalam hubungan situasi, tuturan deklaratif berfungsi untuk memberitahukan sesuatu kepada orang lain dan berpotensi memunculkan perhatian dari mitra tutur berupa perhatian (Anggrianingsih, 2017). Dokter dalam berkomunikasi dengan pasien menggunakan tuturan deklaratif. Tuturan deklaratif dokter digunakan untuk menyatakan dan memberitahu kondisi pasien.

Jenis tuturan ini penting dalam komunikasi dokter dengan pasien. Djauzi dan Supartondo (2009) menyatakan bahwa komunikasi dokter menjadi persoalan yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Dalam melaksanakan tugas, dokter memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi terkait kondisi atau penyakit yang diderita pasien. Sementara itu, pasien memiliki hak untuk mendapatkan informasi dari dokter dan hak untuk memutuskan apakah menerima atau menolak pengobatan (Prawirohardjo, 2009:23). Dengan demikian, terjadi hubungan komunikasi timbal-balik antara dokter dengan pasien.

Pemenuhan hak pasien memperoleh informasi berdasarkan kondisinya, maka dokter dituntut menyampaikan keadaan pasien sesuai realita dan diungkapkan secara langsung serta

mudah dipahami. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suaedi, 2013:274) yang mengungkapkan bahwa proses komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dapat membantu mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa proses komunikasi dokter dengan pasien terjalin lancar dan baik. Dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan melakukan penyesuaian terhadap pasien. Hal yang dilakukan dokter tersebut dapat menimbulkan kepuasan pasien sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk (2013:175) bahwa kualitas komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien akan menghasilkan kepuasan di dalam diri pasien karena berkomunikasi dengan baik.

Tuturan imperatif atau kalimat perintah merupakan kalimat yang mengandung perintah atau permintaan agar mitra tutur melakukan tindakan seperti yang diinginkan penutur. Dalam penelitian ini, jumlah tuturan imperatif yang ditemukan berjumlah 10 tuturan yang terbagi atas makna pragmatik imperatif desakan dan makna pragmatik imperatif anjuran. Makna pragmatik imperatif desakan ditandai dengan penggunaan kata *harus* dan makna pragmatik imperatif anjuran ditandai dengan penggunaan kata *sebaiknya*.

Penggunaan tuturan imperatif bermakna desakan dan anjuran merupakan hal yang wajar dilakukan oleh dokter. Dalam komunikasi medis, pasien memiliki hak-hak berdasarkan deklarasi hak-hak pasien, diantaranya hak untuk menentukan, bebas dalam membuat keputusan menyangkut dirinya, berhak memberi izin atau tidak terhadap proses diagnosa, dan harus paham hasil pengobatan yang akan diperoleh beserta dampak yang ditimbulkan jika menunda keputusan (Sagiran, 2005:35-36). Selain itu, dokter harus memberikan seluruh informasi yang diperlukan pasien dalam menentukan keputusan dengan bahasa yang sederhana. Salah satu langkah yang dilakukan dokter yaitu dengan memberikan saran kepada pasien. Saran tersebut dapat membantu pasien untuk memutuskan tindak lanjut perawatan.

Penggunaan tuturan selain saran, yaitu tuntutan. Dokter memberikan informasi dengan jelas kepada pasien, termasuk tuntutan. Meskipun dokter menyampaikan tuntutan, namun pasien masih memiliki hak untuk membuat keputusan. Dalam aturan komunikasi medis, dokter dapat membuat keputusan terhadap pasien yang tidak kompeten untuk mengambil keputusan, seperti anak-anak, pasien gawat darurat, atau pasien yang sedang tidak sadarkan diri. Dalam penelitian ini, pasien dominan berusia dewasa dan lanjut usia yang secara mental dapat dikategorikan sebagai pasien yang kompeten. Namun demikian, mayoritas dari pasien tersebut memercayakan kepada dokter untuk menentukan tindakan terbaik bagi pasien sehingga tuntutan dokter dipenuhi oleh pasien.

Tuturan interogatif atau kalimat tanya merupakan tuturan yang digunakan untuk bertanya. Dalam penelitian ini, tuturan interogatif diklasifikasikan menjadi lima berdasarkan aspek makna, yaitu interogatif menyatakan, interogatif memberitahukan, interogatif menyarankan, interogatif mengeluh, dan interogatif menuntut. Seluruh wujud tindak tutur asertif pada tuturan interogatif diungkapkan melalui tuturan tidak langsung. Yule (2014:95) mengungkapkan bahwa kalimat tidak langsung merupakan tuturan yang memiliki perbedaan antara struktur pembentuk dan makna yang disampaikan.

Fungsi tindak tutur asertif dokter dalam komunikasi medis

Fungsi tindak tutur asertif yang digunakan dokter dalam komunikasi medis, yaitu (1) fungsi menyatakan, (2) fungsi memberitahukan, (3) fungsi menyarankan, (4) fungsi mengeluh, dan (5) fungsi menuntut. Data penelitian diuraikan sebagai berikut.

Data (13)

D: Saya buatkan pengantar ke puskesmas nah.

P: Iye.

Konteks:

Pasien meminta kepada dokter untuk membuat surat pengantar ke puskesmas yang diinginkan. Dokter menyatakan bahwa akan membuat surat pengantar sesuai yang diinginkan pasien.

Tuturan pada data (13) merupakan tindak tutur asertif fungsi menyatakan. Tuturan dokter tersebut menyatakan bahwa dokter akan membuat surat pengantar ke puskesmas untuk pasien. Fungsi menyatakan diidentifikasi dari aspek makna tuturan.

Data (14)

D: Nah itu sekarang. Berarti itu kakita sekarang saya kasih obat karena sudah rusak sekali, tapi kita kasih obat hanya untuk mengurangi keluhan tidak bisa untuk menyembuhkan. Kita kasih obat untuk kurangi keluhan tapi untuk kasih sembuh susah karena sudah rusak. Itu untuk mengurangi sakitnya, itu pengaruh gula.

P: Iya, dok.

Konteks:

Saat dokter selesai melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Dokter menyampaikan kondisi pasien tersebut.

Tuturan pada data (14) merupakan tindak tutur asertif fungsi memberitahukan. Interaksi terjadi saat pasien mengeluhkan kondisi kakinya dan meminta kepada dokter untuk memberinya obat. Setelah pemeriksaan dilakukan, dokter memberitahu kepada pasien bahwa kondisi kakinya sudah sangat parah. Dokter akan memberikan obat untuk mengurangi keluhan atau rasa sakit yang dialami dan tidak dapat menyembuhkan.

Data (15)

D: Ternyata bronkitis. Sebaiknya diopname! Ada BPJS?

P: Itu masalahnya dok, tidak mampu bayar.

Konteks:

Dokter memeriksa kondisi pasien dan memberitahu bahwa pasien mengidap bronkitis. Dokter menyarankan pasien agar diopname.

Tuturan pada data (15) merupakan tindak tutur asertif fungsi menyarankan. Interaksi tersebut berlangsung setelah dokter memeriksa kondisi pasien. Tuturan dokter tersebut menyarankan kepada pasien agar pasien tersebut diopname karena mengidap penyakit bronkitis. Tuturan dokter menyarankan ditandai dengan penggunaan kata *sebaiknya*. Fungsi menyarankan pada tuturan (15) ditunjukkan dengan penggunaan kata *sebaiknya*. Kata *sebaiknya* bermakna anjuran untuk sepatutnya dilakukan.

Data (16)

D: Aduh! Anda kenapa lagi? Pusing? Lemas?

P: Lemas, dok.

Konteks:

Pasien rawat inap yang baru beberapa hari keluar dari rumah sakit datang berobat. Kemudian, dokter mengeluh kepada pasien mengenai kondisinya karena baru beberapa hari keluar dari rumah sakit datang kembali berobat.

Tuturan pada data (16) merupakan tindak tutur asertif fungsi mengeluh. Interaksi tersebut berlangsung saat pasien menyampaikan keluhannya kepada dokter. Tuturan dokter tersebut mengindikasikan bahwa dokter mengeluh yang ditandai dengan kata *aduh*. Dokter mengeluh karena pasien sudah beberapa kali ke rumah sakit dalam jarak waktu yang tidak lama. Fungsi tuturan mengeluh pada data (16) ditandai dengan penggunaan kata *aduh*. Kata *aduh* pada konteks tuturan tersebut memiliki makna mengeluh.

Data (17)

D: Harus diendoskopi! Harus diteropong! Kalau diendoskopi, bisa bulan depan.

P: Berarti sudah lebaran, dok?

D: Iya, sudah lebaran.

Konteks:

Setelah melakukan pemeriksaan, dokter mengetahui bahwa pasien mengidap bronkitis akut dan mengharuskan pasien untuk diopname.

Tuturan pada data (17) merupakan tindak tutur fungsi menuntut. Tuturan tersebut berlangsung setelah dokter memeriksa kondisi pasien. Tuturan dokter tersebut menuntut agar pasien melakukan endoskopi. Tuturan menuntut dokter ditandai dengan penggunaan kata *harus*. Kata *harus* memiliki makna kewajiban yang mesti dilakukan.

Dokter dalam menjalankan tugas dan kewajiban telah diatur dalam kode etik kedokteran. Pada pasal 10, dinyatakan bahwa setiap dokter wajib mempergunakan segala ilmu dan keterampilan untuk kepentingan pasien (MKEK, 2004:4). Salah satu kepentingan pasien yang harus terpenuhi dalam perawatan adalah mengetahui penyakit yang dialami. Untuk mengetahui hal itu, maka dokter harus memberitahu kondisi pasien yang dihadapi. Berdasarkan penelitian, dokter selalu memberitahukan penyakit yang dialami oleh pasiennya. Pemberitahuan penyakit yang dialami kepada pasien disampaikan untuk memenuhi hak pasien tersebut untuk mengetahui penyakit yang dialami.

Kewajiban dokter terhadap pasien juga tertuang dalam pasal 5 kode etik kedokteran yang menyatakan bahwa tiap perbuatan dan nasihat yang mungkin melemahkan daya tahan psikis maupun fisik diberikan untuk kepentingan dan kebaikan pasien. Kewajiban tersebut diimplementasikan oleh dokter dalam berinteraksi dengan menggunakan tindak tutur asertif fungsi menyarankan dan menuntut. Tindak tutur asertif fungsi menyarankan dan menuntut tersebut diungkapkan oleh dokter demi kesembuhan pasien.

Pada dasarnya tuturan fungsi memberitahukan, menyarankan, dan menuntut dituturkan untuk terwujudnya tujuan pengobatan, yaitu pasien sembuh dari penyakit yang dialami. Terkait dengan kesembuhan pasien, tuturan dokter sangat berperan penting. Hal itu berdasarkan penelitian Fourianalisyawati (2012) menyatakan bahwa tuturan dokter menentukan keputusan pasien menjalani, mematuhi anjuran serta nasihat yang disampaikan dokter.

Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa hanya terdapat empat tindak tutur asertif fungsi mengeluh. Fungsi mengeluh tidak banyak dituturkan karena dalam pedoman pelaksanaan kode etik pasal 10 dinyatakan bahwa bersikap tulus dan ikhlas sangat diperlukan dalam menolong pasien

sebab memberikan ketenangan dan kejernihan dalam berpikir dan teliti dalam bertindak. Sikap tulus dan ikhlas disertai dengan keramah-tamahan dalam menyambut pasien karena akan memberi kesan yang baik terhadap pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu: (1) wujud tindak tutur yang digunakan dokter, yaitu wujud tuturan deklaratif, interogatif, dan imperatif. Wujud tuturan deklaratif diklasifikasikan menjadi lima, yaitu (a) deklaratif bermakna penjelasan keadaan, (b) deklaratif bermakna nasihat, (c) deklaratif bermakna perkiraan, (d) deklaratif bermakna pertentangan, dan (e) deklaratif bermakna penegasan. Wujud tuturan interogatif terdiri atas lima, yaitu (a) interogatif bermakna menyatakan, (b) interogatif bermakna memberitahukan, (c) interogatif bermakna menyarankan, (d) interogatif bermakna mengeluh, dan (e) interogatif bermakna menuntut. Wujud tuturan imperatif diklasifikasikan menjadi dua, yaitu (a) imperatif bermakna desakan dan (b) imperatif bermakna anjuran; dan (2) fungsi tindak tutur asertif yang digunakan dokter dalam komunikasi medis, yaitu (a) fungsi menyatakan, (b) fungsi memberitahukan, (c) fungsi menyarankan, (d) fungsi mengeluh, dan (e) fungsi menuntut. Penuturan fungsi tindak tutur asertif digunakan untuk mencapai tujuan perawatan, yaitu pasien sembuh dari penyakit yang dialami. Beragam fungsi tindak tutur dokter direpresentasikan dalam rangka memberikan informasi dan membantu pasien untuk memperoleh kesembuhan.

Daftar Rujukan

- Anggrianingsih, Risda. Analisis Kalimat Deklaratif dan Kalimat Interogatif dalam Talk Show “Mata Najwa” di Youtube Unggahan Januari 2017. *Skripsi*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Apriyanti, Linda. 2017. Tindak Tutur Asertif Penjual dan Pembeli di Pasar Tempel Rajabasa Bandar Lampung dan Implikasinya pada Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMA. *Skripsi*. Lampung: Universitas Lampung.
- Dewi, Arlina. 2009. Patient Satisfaction to Doctor Patient Communication in Community Health Centre. *Mutiara Medika*, 9(2): 37–45.
- Djauzi, S., dan Supartondo. 2009. *Komunikasi dan Empati dalam Hubungan Dokter Pasien*. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Fourianalistyawati, Endang. 2012. Komunikasi yang Relevan dan Efektif antara Dokter dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1): 82–87.
- Hartati, Yulia Sri. 2018. Tindak Tutur Asertif dalam Gelar Wicara Mata Najwa di Metro Tv. *Jurnal Kata*, 2(2): 296–303.
- Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Indonesia. 2004. *Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia*. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia.
- Prawirohardjo, Sarwono. 2009. *Buku Acuan Pelayanan Kesehatan Masyarakat dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Sagiran. 2005. *Panduan Etika Medis*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sari, Ririn Riana. 2016. Tindak Tutur Asertif pada Proses Pembelajaran Bahasa Indonesia di Kelas IX SMP Negeri 17 Pesawaran Tahun Pelajaran 2016/2017 dan Implikasinya dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di SMP. *Tesis*. Lampung: Universitas Lampung.
- Storntenbeker, Inge A., dkk. 2018. Quantifying Positive Communication: Doctor’s Language and Patient Anxiety in Primary Care Consultations. *Jurnal Patient Education and Counseling*: 1–8.

- Suaedi, Hasan. 2013 Analisis Percakapan Dokter dengan Pasien di RSUD Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. *Pendidikan Humaniora*, 1(3): 274–283.
- Utomo, Mohamat Budi. 2016. Analisis Tindak Tutur Asertif Iklan Elektronik Telepon Genggam di Berniaga.com Edisi Februari 2014. *Naskah Publikasi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wahyuni, Tiara, dkk. 2013. Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 2(3): 175–177.
- Yule, George. 2014. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.