

KESANTUNAN BERBAHASA SEBAGAI UPAYA MERAHAI KOMUNIKASI YANG EFEKTIF: STUDI KASUS PADA PERCAKAPAN DSPK DAN TTLM YANG DIUNGGAH DI MEDIA SOSIAL

Andri Safardi¹, Tengku Akhmad Akbar², Tutut Wibowati³

^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banjarmasin

Email: andrisafardi@gmail.com

Abstrak: Dalam artikel ini mendeskripsikan mengenai kesantunan berbahasa yang dapat dijadikan sebagai upaya dalam meraih komunikasi yang efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan penggambaran dan penyajian data yang berhubungan dengan masalah penelitian yakni kesantunan berbahasa dan komunikasi efektif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah percakapan antara Tenaga Teknologi Laboratorium Medik (TTLM) dan Dokter Spesialis Patologi Klinik (DSPK) pada saat konsultasi hasil kritis laboratorium kesehatan. Kemudian dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teori strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dan 5 hukum komunikasi yang efektif. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa ketidaksantunan berbahasa dapat menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, delapan strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dapat digunakan sebagai upaya meraih komunikasi yang efektif.

Kata kunci: *kesantunan berbahasa, komunikasi efektif*

Abstract: This article describes about politeness of language that can be used as an effort to achieve effective communication. The method used in this study is a qualitative descriptive method by describing and presenting data related to the research problem, namely politeness of language and effective communication. The data source used in this study is a conversation between Medical Laboratory Technology Personnel (TTLM) and Clinical Pathology Specialists (DSPK) during a consultation on critical health laboratory results. Then in analyzing the data, this study uses the theory of politeness strategies of Brown and Levinson and 5 laws of effective communication. The results of this study reveal that impoliteness of language can cause communication to be ineffective. Therefore, eight politeness strategies of Brown and Levinson can be used as an effort to achieve effective communication. Keywords: politeness of language, effective communication, health laboratory

Keyword: *Effective Communication, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Komunikasi berasal dari kata Communis yang artinya sama atau dari Bahasa lain yaitu communico, communicare yang berarti membuat sama (make to common). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan

lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka dan lain-lain.

Menurut Bernard berelson dan Gary A. Steiner, komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih. Proses ini melibatkan pengirim pesan, penerima pesan, dan saluran komunikasi. Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk verbal (dalam bentuk kata-kata) dan nonverbal (melalui Gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan Bahasa tubuh).

Komunikasi efektif melibatkan pertukaran informasi secara jelas, ringkas dan mudah dipahami. Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan dapat diterima dengan baik atau sama, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Komunikasi efektif harus ada pemahaman timbal balik yaitu kedua belah pihak harus memahami pesan yang disampaikan, termasuk perasaan dan kebutuhan masing-masing. Komunikasi efektif membangun hubungan yang saling percaya dan menghargai antara pasien dan tenaga Kesehatan dan juga antara sesama tenaga Kesehatan.

Seperti yang kita ketahui dalam pelayanan Kesehatan di rumah sakit tidak pernah lepas dari yang namanya komunikasi efektif agar informasi tentang pelayanan Kesehatan baik itu Tindakan medis atau pun non medis bisa dilakukan dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu komunikasi yang efektif sangat berpengaruh dalam pelayanan kesehatan termasuk dalam hal ini proses pemeriksaan Laboratorium.

Bagaimana komunikasi bisa memengaruhi proses pemeriksaan Laboratorium? Perhatikan contoh kasus berikut ini. Seorang Tenaga Teknologi Laboratorium Medik (TTLM) ingin berkonsultasi hasil laboratorium kepada Dokter Spesialis Patologi Klinik (DSPK) untuk menentukan tindakan lebih lanjut, kemudian dia mengirim pesan seperti ini, "Dok, ini ada hasil gula darah 500? Bagaimana dok!" Kemudian DSPK akan merasa kurang nyaman dengan pesan tersebut, terlebih tanda seru yang dibubuhkan di akhir kalimat yang terkesan "kasar". Karena merasa kurang nyaman, sang Dokter pun memarahi TTLM tersebut sehingga terjadi kertakan hubungan. Bandingkan jika TTLM tadi mengirim pesan seperti ini, "Selamat Sore Bu, maaf mengganggu. Saya ingin konsultasi hasil lab, ada pasien ats nama Tn. X dengan Hasil gula darah 500, kondisi pasien tidak sadarkan diri, bagaimana selanjutnya dok?" Respon yang akan didapatkan tentu akan lebih positif dibandingkan pesan sebelumnya.

Contoh kasus tersebut merupakan sebagian kecil dari fenomena-fenomena Konsultasi Hasil yang kurang santun di dalam menggunakan bahasa saat berkomunikasi. Melihat fenomena tersebut, maka kesantunan berbahasa adalah hal penting yang harus kita miliki ketika kita berkomunikasi. Oleh karena itu, di dalam tulisan ini kita akan melihat bagaimana ketidaksantunan berbahasa bisa menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif, dan bagaimana strategi kesantunan berbahasa dapat membantu dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan penggambaran dan penyajian data yang berhubungan dengan masalah penelitian yakni kesantunan berbahasa dan komunikasi efektif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah percakapan antara DSPK yang merupakan Kepala insatalasi Laboratorium dan TTLM yang diambil dari media sosial. Kemudian dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan teori strategi kesantunan berbahasa Brown dan Levinson dan 5 hukum komunikasi yang efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kesantunan Berbahasa

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu kajian dari ilmu pragmatik. Menurut Zamzani (dalam Nurjamily, 2015: 5) kesantunan merupakan perilaku yang diekspresikan dengan cara yang baik atau beretika. Kesantunan berbahasa adalah perilaku yang baik saat menggunakan bahasa, khususnya dalam berkomunikasi. Faktor penentu kesantunan adalah segala hal yang dapat memengaruhi pemakaian bahasa menjadi santun atau tidak santun. Faktor penentu kesantunan dalam bahasa verbal lisan antara lain aspek intonasi (keras lembutnya intonasi ketika seseorang berbicara), aspek nada bicara (berkaitan dengan suasana emosi penutur; nada resmi, nada bercanda, nada mengejek, menyindir, dan sebagainya), faktor pilihan kata, dan faktor susunan kalimat. Sedangkan di dalam komunikasi verbal tulisan, faktor penentu kesantunan adalah pilihan kata yang berkaitan dengan nilai rasa, panjang pendeknya struktur kalimat, ungkapan, gaya bahasa, dan sebagainya.

Ada beberapa strategi yang menurut Brown dan Levinson (dalam Nurjamily, 2015:6) bisa dijadikan pedoman untuk berbahasa yang santun, yakni:

- a. Ungkapkan secara tidak langsung. Strategi ini merupakan jalan keluar bagi dua keadaan yang bertentangan. Di satu sisi kita tidak ingin menekan mitra tutur, tapi di sisi lain ingin menyatakan pesan dengan jelas. Oleh karena itu strategi ini menempuh penyampaian secara tidak langsung tetapi makna pesan harus jelas dan tidak ambigu. Contoh: “Akbar, kamu mau ke kantin ya? Saya boleh minta tolong titip belikan kopi?”
- b. Menggunakan tuturan berpagar (hedge), yakni sebuah ungkapan yang di dalamnya memberi pilihan kepada mitra tutur untuk menetapkan pilihan sendiri. Melalui strategi ini, kelangsungan maksud yang diinginkan sang penutur dapat dikurangi sehingga akan terkesan lebih santun. Contoh: “kira-kira saya bisa ambil barangnya hari ini atau besok ya?”
- c. Bersikap pesimisme. Strategi ini memposisikan penutur pada tempat di mana ia merasa apa yang diinginkannya tidak akan tercapai. Dengan menampakkan hal ini pada penggunaan bahasa, maka mitra tutur akan merasakan permintaan yang terdengar sopan dan santun, tidak bersifat menuntut. Contohnya: “Saya ingin meminta tolong, tapi saya takut merepotkan kamu.”

- d. Meminimalkan paksaan. Salah satu strategi untuk menciptakan komunikasi yang santun yaitu dengan tidak membebani mitra tutur dan mengurangi kesan paksaan pada tuturan. Contoh: "boleh mengganggu waktunya sebentar?"
- e. Berikan penghormatan. Strategi ini dimaksudkan agar sang mitra tutur merasa bahwa penutur memberikan penghormatan kepadanya, sehingga tuturan akan lebih santun. Contoh: "Saya sangat senang jika Dokter berkenan meluangkan waktu."
- f. Ungkapan permohonan maaf. Mitra tutur akan merasa dihargai ketika kita menggunakan permohonan maaf. Contohnya, "Sebelumnya saya minta maaf karena sudah mengganggu, bolehkah saya meminta sedikit waktunya?"
- g. Menggunakan bentuk impersonal. Yakni tidak menyebutkan penutur atau pendengar saat berbicara. Contoh, "tampaknya alat ini perlu dipindahkan."
- h. Ujaran tindak tutur itu sebagai ketentuan yang bersifat umum. Artinya, ujaran yang dituturkan tidak menjurus langsung kepada satu pihak, tetapi dimaksudkan kepada khalayak secara umum. Misalnya, "Pengunjung tidak dibenarkan merokok di dalam rumah sakit."

2. Komunikasi yang Efektif

Untuk membangun sebuah komunikasi yang efektif, maka kita perlu memerhatikan 5 Hukum Komunikasi yang Efektif (The 5 Inevitable Laws of Effective Communication) yang disingkat menjadi REACH. Berikut ini penjelasan singkatnya (Pupuh dalam Handayani, 2011: 296).

- a. Respect yakni sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Hal ini menguatkan apa yang diungkapkan William James bahwa "sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai".
- b. Empathy yakni kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu cara untuk bisa merasakan empati adalah dengan membiasakan diri untuk mendengarkan orang lain. Jadi, kita tidak hanya menuntut untuk selalu didengarkan.
- c. Audible yakni dapat didengarkan dan dimengerti dengan baik. Artinya pesan yang kita sampaikan dapat dipahami oleh komunikan.
- d. Clarity berhubungan dengan kejelasan dari pesan yang kita sampaikan agar tidak menimbulkan keambiguan. Hal ini berhubungan erat dengan prinsip mengurangi tingkat keabstrakan kata.
- e. Humble yakni sikap rendah hati yang harus dimiliki saat berkomunikasi.

Komunikasi efektif merupakan unsur utama dari sasaran keselamatan pasien. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika dilakukan dengan tepat waktu, jelas, lengkap, akurat, dan mudah untuk dipahami oleh penerima pesan, sehingga bisa mengurangi kesalahan dan mendapatkan perbaikan upaya peningkatan keselamatan pasien.



Pada percakapan di atas, dapat dilihat bahwa TTLM tidak bisa memposisikan dirinya sehingga ragam bahasa yang dipilih kurang tepat. Bahasa seperti itu akan lebih tepat jika dilontarkan kepada teman. Dari apa yang diungkapkan tersebut bisa kita lihat bahwa si TTLM tidak berbahasa yang santun, sehingga sang DSPK bukannya menjawab pertanyaan malah balik bertanya. Dari pertanyaan DSPK tersebut terlihat bahwa dirinya merasa terintimidasi. Secara psikologi komunikasi, apa yang dituturkan oleh TTLM tersebut tidak mencapai komunikasi efektif sebab sang DSPK merasa tidak nyaman. Untuk menghindari permasalahan ini, kita bisa memilih beberapa strategi yakni mengungkapkan secara tidak langsung, menggunakan tuturan berpagar, meminimalkan paksaan, memberikan penghormatan, dan melontarkan permohonan maaf. Jadi, kalimat yang dituturkan oleh TTLM tersebut bisa diubah menjadi,

“Selamat pagi Dok, maaf mengganggu. Saya ingin bertanya, apakah hari ini dokter ada di lab? Kalau iya, saya ingin meminta waktu dokter untuk tanda tangan surat cuti. Terimakasih sebelumnya Dok.Salam”

Dengan tuturan seperti di atas, sang DSPK akan merasa dihargai karena di dalam pesan tersebut kita tidak memaksa, dan juga memahami bahwa sang Dokter memiliki berbagai kesibukan sehingga sedikit waktu yang diberikan oleh sangatlah berharga. Dari hal ini maka kita sudah memenuhi hukum komunikasi yang efektif salah satunya respect.

Kasus Kedua

TTLM :P

TTLM : Sore Dokter, hari kamis bisa ketemu? Mau membahas tentang jadwal jaga saya saat cuti dok.

DSPK : besok aja jam 10 gimana?

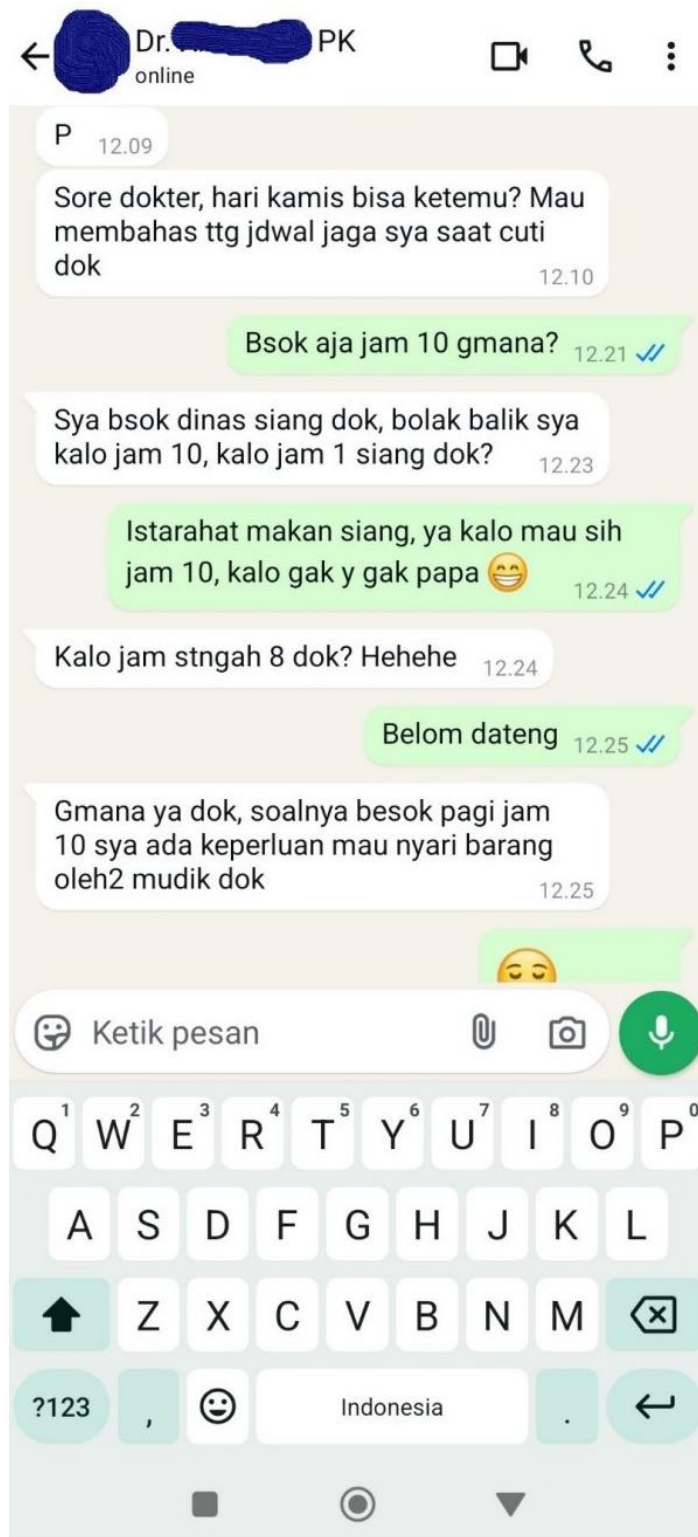
TTLM : saya besok dinas siang dok,bolak balik sya kalo jam 10, kalo jam 1 siang Dok?

DSPK : Istrahat makan siang. Ya kalau mau sih jam 10. Kalo gak ya gapapa:D.

TTLM : kalau jam setengah 8 dok? Hehehe

DSPK :belum dateng

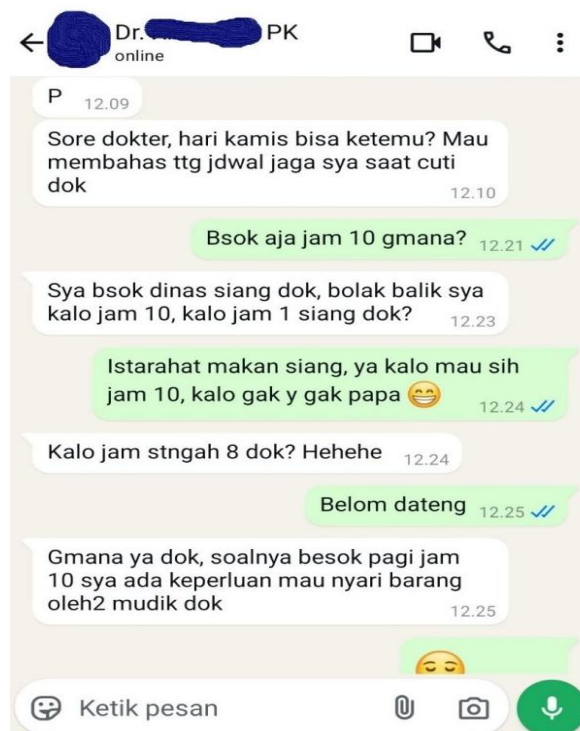
TTLM : gimana ya dok,soalnya besok pagi jam 10 saya ada keperluan mau nyari barang oleh-oleh mudik dok.



Pada kasus kedua ini, terlihat bahwa sang DSPK lebih santai dibandingkan dengan DSPK pada kasus 1. Penggunaan bahasa yang santai dan emoticon menunjukkan bahwa sang DSPK berusaha untuk menciptakan situasi yang akrab, serta menghilangkan jarak sosial antara keduanya. Namun, sepertinya TTLMI tersebut malah “kebablasan” dan menjadi berlebihan. Terlihat dari tawar-menawar waktu yang seakan memaksa. Padahal sang DSPK sudah sedemikian baik hatinya memberikan pilihan. Tapi, rasanya ketidaksantunan si TTLM makin meningkat dan pada akhirnya menyebabkan komunikasi menjadi tidak harmonis lagi. Sang DSPK yang tadinya menjawab dengan santai dan ringan, berubah jadi menjawab dengan singkat.

Strategi yang dapat dilakukan agar tidak terjadi masalah di atas adalah dengan meminimalkan paksaan. Misalnya menjadi *“Sore dok, ini saya dok, xxxx. Hari kamis dokter ada waktu nggak? Kalau ada, saya mau ketemu dok.”* Pilihan diksi memang dibuat santai sebab dari yang kita lihat bahwa sang DSPK adalah orang yang santai. Kemudian jika beliau menjawab *“besok aja jam 10 bagaimana?”* kemudian kita bisa memilih strategi tuturan berpagar dan ungkapan pesimisme, sebagai berikut *“bagaimana ya dok, saya khawatir tidak bisa karena ada keperluan persiapan mudik. Kira-kira kalau jam 1 siang atau jam setengah 8 bagaimana dok? Tapi kalau memang dokter nggak bisa juga gapapa, saya akan usahakan di jam 10.”* Kemudian jika dijawab lagi *“Ya kalau mau sih jam 10. Kalo gak ya gapapa :D.”* Maka selanjutnya keputusan ada di tangan kita, apakah kita ingin mengorbankan pekerjaan, atau keperluan pribadi. Sebab, hal ini bukan lagi perihal komunikasi, tapi perihal keputusan dan pilihan yang kita ambil. Akan tetapi, dengan penggunaan bahasa yang lebih santun tadi, kita akan terhindar dari konflik sehingga komunikasi pun menjadi lebih efektif.

Dari berbagai uraian singkat di atas maka kita bisa menyimpulkan bahwa memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sangatlah penting, karena dengan begitu kita bisa menciptakan proses komunikasi yang lebih efektif. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan strategi kesantunan berbahasa yang ditawarkan oleh Brown dan Levinson.



Kasus Ketiga

TTLM : Dok, ini ada sel darah yang tidak saya pahami untuk dikeluarkan hasilnya, kira-kira ada waktu jam berapa ke Lab dok?

DSPK :Maaf saya baru sampai rumah, sementara buat catatan dulu hasil bacaan sel darah menyusul.

TTLM : Eh, Dokter ini pasien keluarga Bupati bagaimana?

DSPK : Oiya, jam 9 nanti saya baca sel-selnya.

Untuk kasus ketiga ini, nampak jelas bahwa sang TTLM begitu memaksa, bahkan sedikit mengancam sang DSPK. Mungkin DSPK akan melakukan tugasnya, tapi dari segi komunikasi, apa yang dituturkan TTLM tidak membuat komunikasi menjadi efektif karena adanya unsur ketidaknyamanan yang membuat sang DSPK mengambil keputusan secara “terpaksa”. Kemudian dari segi bahasa pun, TTLM tersebut tidak menggunakan bahasa yang santun, dan terlihat bahwa tidak ada penghormatan sama sekali dari TTLM terhadap DSPK.

Berdasarkan beberapa studi kasus di atas, bisa kita pahami bahwa bentuk-bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa tak santun akan berdampak buruk terhadap berlangsungnya komunikasi. Harus kita sadari bahwa komunikasi yang efektif setidaknya memenuhi lima tanda yakni pengertian, sikap, kesenangan, hubungan sosial yang baik, dan tindakan. Apabila sang mitra tutur merasa tidak mengerti, tidak senang, dan hubungan sosialnya tidak baik seperti pada studi kasus di atas, maka komunikasi tersebut tidak menjadi komunikasi yang efektif. Oleh sebab itu, penggunaan bahasa yang santun akan berdampak pada pengertian pesan, memengaruhi sikap, menimbulkan kesenangan dan kenyamanan, menciptakan hubungan sosial yang baik, dan juga menghasilkan tindakan. Selain itu, penggunaan bahasa yang santun akan menunjukkan bahwa kita hormat (respect), empati, pesan disampaikan dengan baik (audible), jelas (clarity), dan sikap keredahhatian kita sebagai komunikator (humble). Dengan kata lain, menggunakan bahasa yang santun akan menghasilkan komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

Tak bisa dipungkiri bahwa salah satu fungsi bahasa adalah untuk berkomunikasi. Akan tetapi seringkali komunikasi yang terjadi tidak berlangsung dengan benar. Hal ini salah satunya disebabkan oleh ketidaksadaran dari pengirim pesan (Chaer, 2004: 19), atau dengan kata lain, pengirim pesan tidak bisa meng-encode pesan dengan baik. Ketidakmampuan meng-encode pesan bisa jadi dikarenakan sang komunikator tidak memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Sehingga sang komunikan tidak merasa nyaman dan akhirnya tidak bisa memberikan respon yang baik. Oleh sebab itu, berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa memahami prinsip-prinsip kesantunan berbahasa sangatlah penting, karena dengan begitu kita bisa menciptakan proses komunikasi menjadi lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A., Ngilimun, N., Liadi, F., & Latifah, L. (2020). Bahasa sebagai nilai perekat dalam simbol budaya lokal tokoh agama. *Jurnal Transformatif (Islamic Studies)*, 4(2), 159-172.
- Chaer, A. (2009). *Linguistik umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi antar manusia*. Pamulang, Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82–90.
- Hamidah. (2017). Kesantunan berbahasa sebagai upaya meraih komunikasi yang efektif. *Vol. 08(1)*, Januari–Juni.
- Handayani, T. (2011). Membangun komunikasi efektif untuk meningkatkan kualitas dalam proses belajar mengajar. *Jurnal Ta'dib*, XVI(2), November.
- Jumadi, J., Mu'in, F., Kamal, S., Mubarak, H., Yahya, A. M., Ngilimun, N., ... & Fitriana, A. (2025). PENINGKATAN KAPASITAS GURU BAHASA INDONESIA SD, SMP, DAN SMA DALAM PEMBELAJARAN BERBASIS DEEP LEARNING DI KABUPATEN KOTABARU. *JURNAL PENGABDIAN AL-IKHLAS UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARY*, 11(2).
- Liadi, F., & Faridah, S. (2023). Pembelajaran Bahasa Indonesia di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin berwawasan global dan berdaya saing sebagai trademark. *JIS: Journal Islamic Studies*, 1(2), 180–189.
- Marpaung, P. (2006). *Setengah isi setengah kosong*. Bandung: MQS Publishing.
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Ngilimun. Kamal, S., Alfianti, D., Mubarak, H., Yahya, A. M., & Fitriana, A. (2025). Membangun Guru Reflektif Dan Adaptif Melalui Pelatihan Deep Learning Pada Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sma Islam Terpadu Assalam Martapura. *Rakat: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 15-22.
- Ngilimun, N. (2022). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah. *EduCurio: Education Curiosity*, 1(1), 265-278.
- Nurjamily, W. O. (2015). Kesantunan berbahasa Indonesia dalam lingkungan keluarga. *Jurnal Humanika*, 15(3), Desember.
- Pranowo. (2014). *Teori belajar bahasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwuh, M. K., dkk. (2019). Hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal KESMAS*, 7(3).
- Syamsudin, dkk. (2019). Gambaran komunikasi interpersonal petugas pendaftaran pasien terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21.