

# **TINDAK TUTUR KONSULTASI DOKTER DAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) M. NATSIR, KOTA SOLOK**

**Desy Arisandy<sup>1)</sup>, Marsis<sup>2)</sup>, Syofiani<sup>3)</sup>.**

**Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,  
Universitas Bung Hatta, Padang, Indonesia.**

Email: [desyarisandy@gmail.com](mailto:desyarisandy@gmail.com), [marsisdtri@gmail.com](mailto:marsisdtri@gmail.com), [syofiani.jufri@gmail.com](mailto:syofiani.jufri@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Konsultasi antara dokter dengan pasien selalu diawali dengan menanyakan keluhan pasien. Dari keluhan yang dirasakan pasien adanya tindakan yang dilakukan dokter seperti mendiagnosis penyakit yang sedang terjangkit di tubuh pasiennya. Dokter berpikir bahwa penyakit pasien 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) yang 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 yang digunakan dalam acara dr. Oz Indonesia. Berdasarkan 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.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan, bahwa tindak tutur 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, adanya terjadi 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 melengkapi. 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.

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 “Tindak Tutur Konsultasi Dokter dan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok”.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Selanjutnya, Bogdan dan Tailor (dalam Moleong, 2012:4) mendefinisikan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, atau lisan dari orang lain dan perilaku yang dapat diamati.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu dalam pengumpulan data tidak dalam bentuk bilangan atau statistik melainkan hasil temuan berdasarkan fakta yang dikumpulkan di lapangan lalu dianalisis. Data yang diperoleh berupa ujaran (lisan) dari objek yang diteliti yaitu dokter dan pasien mengenai tindak tutur ilokusi meliputi: deklarasif, representatif, ekspresif, direktif, dan komisif yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan mengamati secara langsung proses konsultasi dokter dan pasien, dibantu dengan alat perekam (telepon seluler) merek *Iphone* tipe X (10), serta alat tulis yang digunakan untuk mencatat semua tuturan yang terkait dengan tindak tutur ilokusi meliputi: deklarasif, representatif, ekspresif,

direktif, dan komisif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) melakukan observasi ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok yang akan diteliti, (2) merekam pembicaraan pasien dan dokter dengan seizin dokter, tanpa sepengetahuan pasien agar dalam konsultasi berlangsung tidak canggung karena hadirnya peneliti di dalam ruangan konsultasi dokter, dan (3) mentranskripsikan data yang diperoleh lisan ke dalam bentuk tulisan. Data diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu mengenai tindak tutur dalam konsultasi dokter dan pasien. Adapun format identifikasi dan klasifikasi data digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Identifikasi dan Klasifikasi Data Tindak Tutur Ilokusi**

NO	Tuturan	Tindak Tutur Ilokusi				
		1	2	3	4	5
1						
2						
3						
4						
5						

Keterangan:

1. Deklarasi
2. Representatif
3. Ekspresif
4. Direktif

## 5. Komisif

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh melalui rekaman dialog yang terjadi di rumah sakit umum daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok, dengan objek tuturan dokter dan pasien. Data penelitian ini diambil saat pandemi covid-19, namun penulis mengikuti protokol kesehatan yang dilaksanakan pada tanggal 05 Juni s.d 05 Juli 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok. Tujuannya untuk menggambarkan bentuk tuturan konsultasi dokter dan pasien di rumah sakit. Penulis melakukan rekaman tuturan dengan 3 orang dokter yaitu dr. Elin Elvitasari (dokter *internship*), dr. Ema Purwaningsi (dokter *internship*), dr. Clarissa Hasana Hasmi (dokter umum). Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan selama satu bulan, ditemukan data sebanyak 77. Data tersebut di antaranya berupa tuturan percakapan tindak tutur ilokusi yang dikelompokkan sebagai berikut: tindak tutur deklarasi sebanyak 2 tuturan, tindak tutur representatif sebanyak 29 tuturan, tindak tutur ekspresif sebanyak 14 tuturan, tindak tutur direktif sebanyak 28 tuturan, dan tindak tutur komisif sebanyak 4 tuturan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian adalah Tindak Tutur Konsultasi Dokter dan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok, berbentuk tindak tutur ilokusi dengan berbagai variasinya, yaitu: (1) tindak tutur deklarasi, (2) tindak tutur representatif, (3) tindak tutur ekspresif, (4) tindak tutur direktif, dan (5) tindak tutur komisif.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok relatif baik dan sesuai dengan tujuan penelitian dilihat dari tindak tutur ilokusi

meliputi: tindak tutur deklaratif, tindak tutur representatif, tindak tutur ekspresif, tindak tutur direktif, dan tindak tutur komisif. Tindak tutur yang paling dominan ditemukan adalah tindak tutur representatif dan tindak tutur direktif.

Penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut: (1) siswa, agar tindak tutur di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok dapat dimanfaatkan sebagai penunjang dalam berkomunikasi terhadap sesama teman maupun kepada guru dan kehidupan sehari-hari, (2) pendidik, agar tindak tutur di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok dapat dijadikan contoh dan dapat diaplikasikan pada peserta didik terutama pada pembelajaran Bahasa Indonesia, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh guru dalam mengajar tentang penggunaan bahasa, terutama tentang tuturan yang sesuai dengan konteks pemakaiannya, (3) peneliti lain, agar tindak tutur di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok dapat dijadikan referensi untuk meneliti dengan objek penelitian yang berbeda, (4) rumah sakit, agar tindak tutur di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Natsir, Kota Solok selalu ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan yang baik, serta memberikan motivasi kepada pasien agar segera sembuh menggunakan tuturan dengan konteks pemakaiannya.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Jurnal

Pradita, Shindya Risna. 2015. "Tindak Tutur Asertif dalam Acara Dr. OZ Indonesia di Trans TV. " *Artikel Ilmiah Mahasiswa* Vol. 1 No. 1, hlm. 1-5.

#### Buku

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.