**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Bahasa dalam kehidupan sehari-hari adalah alatinteraksi sosial atau komunikasi manusia.Setiap komunikasi, manusia saling menyampaikan informasi yang dapat berupa fikiran, gagasan, maksud, perasaan, maupun emosi secara langsung.Sebagai alat komunikasi, bahasa mampu menimbulkan adanya rasa saling mengerti antara penutur dan mitra tutur, atau antara penulis dan pembaca.Tujuanbahasa sebagai alat komunikasi digunakan untuk merumuskan maksud kita, melahirkan perasaan kita, dan memungkinkan kita untuk bekerja sama dengan orang lain. Menurut (Chaer, 2010:15),bahasa juga dapat dimanfaatkan untuk mengekpresikan segala sesuatu yang ada dalam diri seseorang,baik itu senang, sedih,kecewa, malu, marah,dan lain sebagainya.

Bahasa dilihat dari sudut penutur, mempunyai fungsi *personal atau pribadi*, maksudnya, si penutur menyatakan sikap terhadap apa yang dituturkannya. Si penutur bukan hanya mengungkapkan emosi lewat bahasa,tetapi juga memperlihatkan emosi lewat tuturannya. Maka penutur harus melihat dari segi pendengar atau lawan biacaranya untuk mengatur tingkah laku atau lebih dikenal dengan kesantunan.

Kesantunan sangat penting bagi struktur kehidupan sosial dan masyarakat karena merupakan suatu ekpresi hubungan soasial.Dalam konteks ini, penggunaan bahasa secara verbal merupakan suatu upaya meredam ketegangan interpersonal yang muncul dari berbagai tujuan komunikasi berkaitan dengan status sosial para partisipannya (Browmn dan Levinson dalam Eelen, 2001).

Jadi kesantunan berbahasa perlu dikaitakan dengan hak dan kewajiban dan tidak mengingkari dalam memenuhi kewajibannya.Makna yang akan disampaikan tidak hanya terkait dengan pemilihan kata, tetapi juga pennyampaiannya. Sebagai contoh, pemilihan kata yang tepat jika disampaikan dengan cara kasar akan tetap dianggap kurang santun. Kesantunan memang sangat penting dimanapun individu berada.Setiap anggota masyarakat percaya bahwa kesantunanmencerminkan budaya masyarakat, termasuk kesantunan berbahsa.Lebih lagi jika menerapkan prinsip (kasantunan) dari Leech dengan keenam maksimnya.

Kesaantuanan berbahasa menurut Leech dijabarkan menjadi enam maksim (ketentuan, ajaran), yaitu (1) maksim kebijaksanaan (*tact*), (2) maksim kemurahan *(approbation*), (3) maksim penerimaan (4) maksim kecocokan (Agrement) maksim kerendahatian,dan (6) maksim kesimpatian (*sympty*). (Chaer, 2010:56). Dari keenam maksim diatas kiranya cukup jelas untuk dijadikan prinsip. Bahwa seorang penutur harus memperhatikan unsur-unsur bentuk kesantunan berbahasa baik dari situasi formal maupun non formal, dari tempat menuntut ilmu sampai tempat mencari nafkah, seperti di sekolah, kantor, puskesmas dan sebagainya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/ kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011). Salah satu sarana yang di gunakan dalam melakukan pelayanan kesehatan puskesmas adalah bahasa. Bahasa sangat penting dalam proses penyembuhan pasien. Dengan bahasa, pengawai puskesmas(dokter, perawat, apoteker,dan lain sebagainya) berinteraksi yang bertujuan untuk kesembuhan pasien.

Komunikasi tenaga medis kepada pasien di kenal dengan komunikasi terapeutik. Menurut Depkes RI (1993), komunikasi terapeutik adalah proses penyampaian nasehat dari perawat kepada pasien untuk mendukung upaya penyembuhan. Jadi, komunikasi terapeutik terjadi antara pasien dengan perawat atau anggota tim medis lainnya. Sebagai salah satu tenaga medis, perawat menerapkan metode terapeutik ketika berkomunkasi dengan pasien.

Prosesinteraksi antara dokter dan pasien, di butuhkan kesantunan yang baik. Kesantunan berbahsa dalam komunikasi terapeutik,penutur harus menghindari tindakan yang melukai perasaan mitra tuturnya dengan menggunakan strategi tertentu untuk mengurangi perasaan yang kurang senang atau dapat menguntungkan mitra tuturnya.contoh dalam kalimat: kalo kesemutan cek asam urat, ya terserah sampean. Kalimat tersebut menunjukakan bahwa bahasa terapeutik seharusnya menggunkan bahasa yang santun sehingga mitra tutur dan penutur dapat menjalin hubungan yang lebih dekat atau harmonis, dengan adanyakesantunan dari penutur akan memberikan daya tarik tersendiri terhadap masayarakat Geger. Karena di lingkungan masyarakat Geger merupakan komunitas yang sangat memperhatikan terhadap kesantunan.Kesantunan antara penutur dan mitra tutur merupakan kajian pragmatik, dalam pragmatik mengkaji tentang makna yang dikehendaki oleh penutur, dalam tuturan yang dituturkan terdapat makna yang hanya diketahui oleh antar penutur.

Alasan melakukan penelitian ini karenakesantunan merupakansarana yang dibutuhkan dalam komunikasi terapeutik selain itu peneliti ingin mengetahui implimentasi kesantunan dan setelah observasi di puskesmas geger menggunakan bahasa yang fleksibel artinya menyusaikan diri dengan lingkungan, menggunakan bahasa halusdan dan bahasa indonesia contoh bahasa halus “olle seanapah areh se ghrengging buk”. Sedangkan terkait pemilihan lokasi di letakkan di puskesmas Geger karena hal tersebut unik dan masih jarang dilakukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

Pengamatan awal 8 januari 2018 di Puskesmas Geger, bahwa dalam proses interaksi dokter dan pasien terdapat adanya penerapan kesantunan baik giliran tutur maupun pasangan tutur atau ujaran. Untuk mengetahui lebih mendalam mengenai bentuk penerapan maksim yang terjadi dalam proses percakapan dilakukanlah penelitian yang berjudul “ Kesantunan berbahasa dokter dan pasien di Puskesmas Geger dalam komunikasi Terapeutik Perawatan”

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana bentuk maksim kebijaksanaan dalam kesantunan berbahasa dokter dan pasien dalam komunikasi terapeutik perawatan di puskesmas Geger?
2. Bagaimana bentuk maksim kecocokan kesantunan berbahasa dokter dan pasien dalam komunikasi terapeutik perawatan di puskesmas Geger?
3. Bagaimana bentuk maksim kemurahan kesantunan berbahasa dokter dan pasiendalam komunikasi terapeutik perawatan di puskesmas Geger?
4. Bagaimana bentuk kesimpatian kesantunan berbahasa dokter dan pasiendalam komunikasi terapeutik perawatan di puskesmas Geger ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan

1. Mendiskripsikan bentuk maksim kebijaksanaan kesantunan berbahasa dalam kesantunan berbahasa dokter dan pasien dalam komunikasi terapeutik perawatan di puskesmas Geger.
2. Mendiskripsikan bentuk maksim kecocokan kesantunan berbahasa dalam kesantunan berbahasa dokter dan pasien komunikasi terapeutik perawatan di Puskesmas Geger.
3. Mendiskripsikan bentuk maksim kemurahan kesantunan berbahasa dalam kesantunan berbahasa dokter dan pasien komunikasi terapeutik perawatan di Puskesmas Geger.
4. Mendiskripsikan bentuk maksim kesimpatian kesantunan berbahasa dalam kesantunan berbahasa dokter dan pasien komunikasi terapeutik perawatan di Puskesmas Geger

**1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk dua kepentingan teoretis dan praktis

1. **Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu baru terhadap pengembangan ilmu bahasa terutama dalam kesantunan dan dapat menjadi pelengkap penelitian yang sudah ada, khususnya mengenai kesantunan bahasa dalam kehidupan manusia.

**b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapatdigunakan sebagai bahan informasi bagi pengambil kebijakan dibidang kebahasaan dan juga diharapkan dapat menjadi tambahan bahan evaluasi bagi pihak yang bertanggung jawab di Puskesmas Geger. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian kesantunan berbahasa dalam bidang pragmatik, khususnya mengenai prinsip kesantunan bebahasa.

**1.5 Definisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dan kesalahan persepsi dalam penelitian ini,akan dikemukakan beberapa istilah dalam penelitian

1. Kesantuanan berbahasa merupakanpengungkapan bahasa dokter dan pasien baik berbentuk verbal maupun nonverbal dimana lawan tutur merasa dihargai dalam proses komunikasi di puskesmas.
2. Interaksi dokter dan pasien adalah hubungan timbal bailk anatara penutur dan mitra tutur yang terjadi ruang lingkup puskesmas.
3. Maksim yakni berupa pernyataan ringkas yang mengandung ajaran atau kebenaran.
4. Maksim kebijaksanaan adalah Maksim kebijaksanaan menggariskan bahwa setiap peserta pertuturan harus meminimalkan kerugian orang lain, atau memaksimalkan keuntungan bagi orang lain.
5. Maksim kecocokan menghendaki setiap penutur dan lawan tutur memaksimalkan kesetujuan diantara mereka:dan meminimalkan ketidaksetujuan diantara mereka.
6. Maksim kemurahan yaitumenuntut setiap peserta pertuturan untuk memaksimalkan rasa hormat kepada orang lain dan meminimalkan rasa tidak hormat kepada orang lain.
7. Maksim kesimpatian adalah mengharuskan semua untuk memaksimalkan rasa simpati, dan meminimalkan rasa antipati kepada lawan tuturnya, tingkatkan simpati semaksimal mungkin antara diri sendiri dan orang lain.