

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

1.1.1. Latar Belakang

Bahasa adalah sebuah sistem, artinya bahasa itu dibentuk oleh sejumlah komponen yang berpola secara tetap dan dikaidahkan. Dalam menggunakan bahasa, pikiran juga berperan untuk dapat menghasilkan suatu ucapan yang baik dan benar. Melalui bahasa dapat memungkinkan seseorang untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungan sosial. Tanpa adanya bahasa segala kegiatan manusia dalam masyarakat tidak dapat terwujud dengan baik. Menurut Anderson dalam Tarigan, 1989:3 “Bahasa adalah bersifat unik, khas dan berhubungan erat dengan budaya tempatnya berada.”

Menurut Chaer (2010:14) “Bahasa adalah sistem lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan manusia sebagai alat komunikasi atau alat interaksi sosial”. Melalui bahasa, manusia berinteraksi menyampaikan informasi kepada sesamanya. Menurut Chaer (2010:15) “Bahasa digunakan oleh penuturnya untuk berkomunikasi atau berinteraksi dalam suatu tuturan”.

Menurut Allan (Wijana, 1996:45) “Berbahasa adalah aktivitas sosial. Seperti halnya aktivitas-aktivitas sosial yang lain, kegiatan berbahasa baru terwujud apabila manusia terlibat didalamnya. Dalam berbicara, penutur dan lawan penutur sama-sama menyadari bahwa ada kaidah-kaidah yang mengatur tindakannya, penggunaan bahasanya, dan interpretasi-interpretasi terhadap tindakan dan ucapan lawan tuturnya. Setiap peserta tindak tutur bertanggung jawab terhadap tindakan dan penyimpangan terhadap kaidah kebahasaan di dalam interaksi lingual itu”.

Ilmu bahasa mempunyai berbagai cabang, salah satunya pragmatik. Menurut Tarigan (2009:31) “Pragmatik adalah telaah mengenai relasi antara

bahasa dan konteks yang merupakan dasar bagi suatu catatan atau laporan pemahaman bahasa dengan kata lain telaah mengenai kemampuan pemakai bahasa menghubungkan serta penyelarasan kalimat-kalimat dan konteks secara tepat”.

Menurut Leech dalam Wijana (1996:3) menyatakan “pragmatik sebagai cabang ilmu bahasa berintegrasi dengan tata bahasa yang terdiri dari fonologi, morfologi, sintaksis dan semantik”. “Pragmatik memusatkan perhatian pada cara insan berperilaku dalam keseluruhan situasi pemberian dan penerimaan tanda” George dalam Tarigan (2009:30).

Kesantunan berbahasa tercermin dalam tata cara berkomunikasi, tidak hanya lewat tanda verbal atau tata cara berbahasa, ketika berkomunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkan. Tenaga medis berkomunikasi dengan pasien merupakan kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan, dalam proses komunikasi tenaga medis berusaha agar tuturannya mudah dimengerti dan tidak membuat pasien merasa tertekan dengan penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu, tenaga medis diharapkan dalam bertutur dengan pasiennya untuk tidak mengabaikan prinsip sopan santun. Dengan bersikap dan bertutur santun, pasien akan merasa nyaman selama masa perawatan sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat.

Menurut Rahardi (2005:60-66) dalam bertutur yang santun, agar pesan dapat disampaikan dengan baik pada peserta tutur, komunikasi yang terjadi perlu mempertimbangkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Menurut Leech dalam Rahardi (2005:59) Prinsip kesantunan adalah sebagai berikut: (1) maksim

kebijaksanaan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim penghargaan, (4) maksim kesederhanaan, (5) maksim Permufakatan, (6) maksim kesimpatisan” Leech dalam Rahardi (2005:59). Keenam maksim terpusat pada keharusan untuk memaksimalkan keuntungan mitra tutur dan dan meminimalkan keuntungan bagi diri sendiri. Pranowo (2014:182) “faktor penentu kesantunan adalah segala hal yang dapat memengaruhi pemakaian bahasa menjadi santun atau tidak santun”. Kesantunan berbahasa dapat diidentifikasi faktor penentunya yaitu menggunakan tuturan tidak langsung biasanya lebih santun dibandingkan dengan tuturan langsung, pemakaian bahasa dengan kata kias lebih santun dibandingkan dengan kata lugas, ungkapan memakai gaya bahasa penghalus terasa lebih santun dibandingkan dengan ungkapan biasa, tuturan yang dikatakan berbeda dengan yang dimaksudkan biasanya tuturan lebih santun dan tuturan dikatakan secara implisit lebih santun dibandingkan tuturan yang eksplisit. Menurut Leech dalam Rahardi (2005:66) untuk mengukur peringkat kesantunan dalam tuturan digunakan skala pengukur peringkat kesantunan sebagai dasar acuan dalam penelitian kesantunan. Skala pengukur kesantunan Leech dalam Rahardi (2005:66) adalah sebagai berikut skala kerugian dan keuntungan, skala pilihan, skala ketidaklangsungan, skala keotoritasan dan skala jarak sosial.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis lakukan Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, penulis menemukan fenomena berbahasa seperti maksim pemufakatan tuturan dokter dan pasien, misalnya:

Situasi : Tuturan ini terjadi pada hari Kamis tanggal 21 September 2017 pagi hari sekitar pukul 10:00 WIB di ruangan dokter saat melayani pasien yang ingin konsultasi.

Dokter : “Bapak beko la sabonte lai kamai muo”
(bapak nantik saja lagi ke sini ya)

Pasien : “Ooo mentu ee pak”
(Ooo gitu ya pak)

Tuturan dokter saat melayani pasien yang ingin konsultasi, tuturan yang dituturkan dokter “bapak nantik saja lagi ke sini ya” Tampak jelas tuturan dokter berusaha membina kecocokan kepada mitra tuturnya yaitu pasien, dengan memberikan pernyataan dengan baik kepada mitra tutur agar terjadi pemufakatan atau kecocokan di antara dokter dan pasien.

Alasan penulis memilih kesantunan berbahasa karena penulis melihat di Puskesmas banyak ditemukan aspek-aspek yang menyangkut kesantunan berbahasa tenaga medis dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien-pasiennya, tuturan tenaga medis sebagian besar sudah santun namun terkadang ada yang kurang santun hal tertentu dapat dilihat jika diukur melalui skala kesantunan. Hal inilah yang membuat penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini mengkaji tentang kesantunan berbahasa khususnya dalam bidang maksim, untuk mengukur kesantunan di dalam tuturan digunakan skala pengukur kesantunan Leech dalam Rahardi (2005:66-67).

Penelitian tentang kesantunan berbahasa adalah penelitian lanjutan, penelitian yang sejenis sudah pernah diteliti oleh peneliti terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Haryanti “Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Kegiatan Belajar Mengajar di Kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat” FKIP UIR (2016). Masalah penelitiannya, yaitu (a) Apa sajakah jenis maksim prinsip kesantunan berbahasa yang terdapat pada tuturan guru dengan siswa dan tuturan siswa dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar di kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat ?, (b) Bagaimanakah skala kesantunan berbahasa pada tuturan guru dengan siswa dan tuturan siswa dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar di kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat?, (c) apakah faktor penyebab ketidaksantunan berbahasa pada tuturan guru dengan siswa dan tuturan siswa dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar di kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat?. Tujuan penelitian ini (a) jenis maksim prinsip kesantunan yang terdapat pada tuturan guru dengan siswa dan tuturan siswa dengan siswa dalam kegiatan belajar mengajar di kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat.

Penelitian Haryanti memiliki persamaan karena sama-sama meneliti mengenai kesantunan berbahasa tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. Haryanti meneliti Prinsip Kesantunan Berbahasa dalam Kegiatan Belajar Mengajar di Kelas XI SMAN 01 Logas Tanah Darat, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Peneliti yang juga meneliti tentang kesantunan berbahasa, Selly Okta Pini, “Prinsip Kesantunan Tuturan Acara Mata Najwa di *Youtube* dengan Tema *Melawan Negara*” FKIP UIR (2016). Masalah penelitiannya, yaitu (a) Bagaimanakah skala kesantunan tuturan pembawa acara dan bintang tamu acara Mata Najwa di *youtube* dengan tema *Melawan Negara*?. Tujuan penelitian ini (a) untuk mengetahui, menganalisis, menginterpretasi, dan menyampaikan skala kesantunan tuturan pembawa acara dan bintang tamu acara Mata Najwa di *Youtube* dengan tema *Melawan Negara*.

Penelitian Selly Okta Pini memiliki persamaan karena sama-sama meneliti mengenai kesantunan berbahasa tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. Selly Okta Pini meneliti Prinsip Kesantunan Tuturan Acara Mata Najwa di *Youtube* dengan Tema *Melawan Negara*, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Kemudian penelitian yang diteliti oleh Fera Tri Suhelti, “Prinsip Kesopanan dalam tuturan antara perawat dan pasien di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar” FKIP UIR (2016). Masalah penelitiannya, yaitu (a) apa saja maksim prinsip kesopanan yang terdapat dalam tuturan perawat dan pasien di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar?. Tujuan penelitian ini (a) mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan prinsip kesopanan yang terdapat dalam tuturan perawat dan pasien di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar.

Penelitian Fera Tri Suhelti memiliki persamaan karena sama-sama meneliti masalah mengenai Maksim-maksim tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. Fera Tri Suhelti meneliti Prinsip Kesopanan dalam tuturan perawat dan pasien di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya penelitian yang terkait kesantunan berbahasa juga pernah diteliti oleh Fahmi Gunawan dengan judul “Wujud Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Terhadap Dosen di Stain Kendari” pada tahun (2013) Jurnal mahasiswa STAIN Sultan Qaimuddin Kendari dengan permasalahan mengenai: kesantunan berbahasa sangat berhubungan dengan masalah menjaga harga diri, menjaga keterancaman muka atau menjaga harga diri ini penting dilakukan baik penutur maupun mitra tuturnya?. Tujuan penelitiannya untuk menghindari saling ketersinggungan yang diakibatkan oleh tutur kata dan berujung kepada konflik,

teori yang dikemukakan oleh Nisja (2009:478). Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama meneliti mengenai kesantunan berbahasa tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. Fahmi Gunawan meneliti Wujud Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Terhadap Dosen di STAIN Kendari, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Selanjutnya penelitian yang terkait kesantunan berbahasa juga pernah diteliti oleh, St Mislikhah dengan

judul “Kesantunan Berbahasa” pada tahun (2014) Jurnal mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember dengan permasalahan mengenai: *Pertama*, faktor-faktor sosial yang mempengaruhi pemakaian bahasa?. *Kedua*, apa jalur yang digunakan, ragam bahasa mana yang digunakan, serta tujuan pembicara?.

Teori yang dikemukakan oleh Nababan (1986:7). Tujuan penelitiannya sebagai alat komunikasi dipengaruhi oleh faktor sosial dan faktor situasional. Faktor-faktor sosial yang mempengaruhi pemakaian bahasa adalah status sosial, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi dan sebagainya.

Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama meneliti mengenai kesantunan berbahasa tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. St Mislikhah meneliti mengenai Kesantunan Berbahasa saja, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Kemudian penelitian yang terkait dengan kesantunan berbahasa, Wa Ode Nurjamily dengan judul “Kesantunan Berbahasa Indonesia Dalam Lingkungan Keluarga” pada tahun (2015) Jurnal Humanika No. 15, Vol. 3, Desember 2015 / ISSN 1979-8296 dengan permasalahan mengenai: *Pertama*, penutur berbahasa Indonesia sekarang kurang memperhatikan maksim sopan santun dalam berbahasa. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan penutur yang meliputi beberapa faktor yakni (1) Prinsip sopan santun dalam berbahasa (2)

Prinsip kerja sama dalam berbahasa (3) Konteks berbahasa?. Dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Duranti, 1997 (Dalam Sailan 2014:5).

Tujuan penelitiannya, untuk mendeskripsikan prinsip kesantunan berbahasa Indonesia yang ada dalam lingkungan keluarga. Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama meneliti mengenai kesantunan berbahasa, akan tetapi, dalam penelitian ini terdapat perbedaan yaitu pada bidang kajian. Wa Ode Nurjamily meneliti mengenai Kesantunan Berbahasa Indonesia Dalam Lingkungan Keluarga, sedangkan penulis meneliti tentang Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini bermanfaat secara teoretis maupun praktis, manfaat secara teoretis berupa sumbangan wawasan terhadap ilmu pengetahuan khususnya bidang pragmatik dan membantu penelitian selanjutnya mengenai kesantunan berbahasa, sedangkan manfaat praktis penelitian ini adalah dapat digunakan pembaca dalam berkomunikasi dan menerapkan kesantunan berbahasa pada kehidupan sehari-hari.

1.1.2 Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah maksim prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi?

2. Bagaimanakah skala kesantunan berbahasa dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan informasi, mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan tentang maksim prinsip kesantunan berbahasa dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Mengumpulkan data dan informasi, mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan tentang skala kesantunan berbahasa dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang berjudul “Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi” termasuk ke dalam ruang lingkup kajian pragmatik. Rahardi (2005:50) “Pragmatik mengkaji maksud penutur dalam menuturkan sebuah satuan lingual tertentu pada sebuah bahasa”. Kajian pragmatik di antaranya adalah implikatur, prinsip kerja sama, prinsip kesantunan,

wujud pragmatik imperatif, kesantunan linguistik tuturan imperatif, kesantunan pragmatik imperatif dalam tuturan deklaratif, kesantunan pragmatik imperatif dalam tuturan interogatif dan lain-lain.

1.3.1 Pembatasan Masalah

Begitu luasnya kajian penelitian tentang pragmatik, maka penulis membatasi permasalahan yang diteliti yaitu pada prinsip kesantunan: (1) maksim kebijaksanaan, (2) maksim kedermawanan, (3) maksim penghargaan, (4) maksim kesederhanaan, (5) maksim Permufakatan, (6) maksim kesimpatisan dan skala kesantunan terbagi menjadi beberapa skala di antaranya (1) skala kerugian dan keuntungan (2) skala pilihan (3) skala ketidaklangsungan (4) skala keotoritasan (5) skala jarak sosial dalam Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3.2 Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan pembaca memahami istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan sebagai berikut ini:

1. Kesantunan adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya) (Depdiknas, 2008:1224).
2. Berbahasa adalah aktivitas sosial yang melibatkan penutur dan lawan tutur dalam berkomunikasi (Wijana, 1995:45).
3. Tenaga Medis adalah berhubungan dengan bidang kedokteran, memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-

baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan (Depdiknas, 2008:893), tenaga medis yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah dokter, bidan, perawat dan apoteker.

4. Maksim adalah pernyataan ringkas yang mengandung ajaran atau kebenaran umum tentang sifat-sifat manusia, aforisme, peribahasa (Depdiknas, 2008:865)
5. Skala kesantunan adalah pengukur peringkat kesantunan yang digunakan sebagai dasar acuan dalam penelitian kesantunan (Rahardi, 2005:68).
6. Pragmatik adalah makna yang terikat konteks (Grice dalam Wijana, 1996:2).
7. Tindak Tutur adalah sepeggal tutur yang dihasilkan sebagai bagian interaksi sosial (Austin dalam Sumarsono, 2002:323).
8. Tuturan yang dimaksudkan dalam penelitian adalah sesuatu yang dituturkan, ucapan, ujaran (Depdiknas, 2008:1511).
9. Mitra tutur adalah pendengar atau mitra tutur (Rahardi, 2005:51).
10. Penutur adalah pembicara atau penutur (Rahardi, 2005:51).
11. Konteks adalah segala sesuatu yang berada diluar teks (tetapi melingkupi teks atau tuturan) yang dapat menentukan maksud dari tuturan (Pranowo, 2014:299).
12. Situasi adalah kedudukan (letak sesuatu, tempat) keadaan (Depdiknas, 2008:1322).

13. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Masruroh, 2015:98).

1.4 Anggapan Dasar dan Teori

1.4.1 Anggapan Dasar

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, terdapat tuturan yang mengandung maksim prinsip kesantunan saat berkomunikasi antara tenaga medis dan pasien, dapat diukur peringkat kesantunannya dengan menggunakan skala kesantunan berbahasa.

1.4.2 Teori

Penelitian ini menggunakan teori dan pendapat para ahli, yang sangat berkaitan dengan masalah yang diteliti terutama teori dan pendapat para ahli yang telah diakui kebenarannya dalam masalah pragmatik, antara lain teori utama dikemukakan oleh Rahardi (2005) dan teori-teori yang mendukung lainnya, Nadar (2009), Wijana (1996), Yule (2006), dan Tarigan (2009).

1.4.2.1 Pragmatik

Menurut Rahardi (2005:50) “Pragmatik mengkaji maksud penutur dalam menuturkan sebuah satuan lingual tertentu pada sebuah bahasa”. Kemudian pengertian pragmatik menurut Nadar (2009:2) menyatakan “Pragmatik

merupakan cabang ilmu linguistik yang mempelajari bahasa yang digunakan berkomunikasi dalam situasi tertentu”.

Menurut Wijana (1996:1) “pragmatik adalah cabang ilmu bahasa yang mempelajari struktur bahasa secara eksternal, yakni bagaimana satuan kebahasaan itu digunakan di dalam komunikasi” Kemudian menurut Yule (2006:3) “pragmatik adalah studi tentang makna bahasa yang disampaikan oleh penutur (atau penulis) dan ditafsirkan oleh pendengar (atau pembaca.)”.

Menurut Tarigan (2009:31) “pragmatik adalah telaah mengenai segala aspek makna yang tidak tercakup dalam teori semantik, atau dengan perkataan lain, membahas segala aspek makna ucapan yang tidak dijelaskan secara tuntas oleh referensi langsung pada kondisi-kondisi kebenaran kalimat yang diucapkan”.

1.4.2.2 Konteks Pemakaian Bahasa

Dalam studi pragmatik, konteks sangat berperan dalam menentukan makna ujaran, bila konteks berubah, maka berubah pula maknanya. Menurut Imam Syafi’I (Lubis,1991:60) mengemukakan tentang masalah konteks pemakaian bahasa. “konteks pemakaian bahasa dapat dibedakan menjadi empat yaitu, (1) konteks fisik, meliputi empat terjadinya pemakaian bahasa, objek yang disajikan dan tindakan untuk perilaku dari pada peran dalam peristiwa yang sama-sama diketahui oleh pembicara maupun pendengar, (3) konteks linguistik yang terdiri dari kalimat-kalimat atau peristiwa komunikasi dan (4) Konteks sosial yaitu relasi sosial dan latar setting yang melengkapi hubungan antara pembicara atau penutur dengan pendengar”.

Kemudian konteks tuturan menurut Wijana (2009:14) di dalam pragmatik konteks itu pada hakikatnya adalah semua latar belakang pengetahuan yang dipahami bersama oleh penutur dan lawan tutur. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Leech dalam Nadar (2009:6) konteks adalah latar belakang pemahaman yang dimiliki oleh penutur maupun lawan tutur sehingga lawan tutur dapat membuat interpretasi mengenai apa yang dimaksud oleh penutur pada waktu membuat tuturan tertentu.

Dengan demikian, konteks adalah hal-hal yang bersangkutan dengan lingkungan fisik dan sosial sebuah tuturan ataupun latar belakang pengetahuan yang sama-sama dimiliki oleh penutur dan lawan tutur yang membantu lawan tutur menafsirkan makna tuturan. Konteks tuturan berperan penting dalam berkomunikasi.

1.4.2.3 Prinsip Kesantunan

Prinsip kesantunan menurut Leech dalam Rahardi (2005:59-66) yang terdiri dari 6 (enam) maksim yaitu:

- (1) Maksim Kebijaksanaan
Kurangi kerugian orang lain
Tambahi keuntungan orang lain
- (2) Maksim Kedermawanan
Kurangi keuntungan sendiri
Tambahi pengorbanan diri sendiri
- (3) Maksim Penghargaan
Kurangi cacian pada orang lain
Tambahi pujian pada orang lain
- (4) Maksim Kesederhanaan
Kurangi pujian pada diri sendiri
Tambahi cacian pada diri sendiri

(5) Maksim Pemufakatan

Kurangi ketidaksesuaian antara diri sendiri dan orang lain
Tingkatkan persesuaian antara diri sendiri dan orang lain

(6) Maksim Kesimpatisan

Kurangi antipasti antar diri sendiri dengan orang lain
Perbesar simpati antara diri sendiri dengan orang lain.

1. Maksim Kebijaksanaan

Leech dalam (Rahardi, 2005:59-66) Maksim kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan adalah bahwa peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang dan melaksanakan maksim kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Apabila di dalam bertutur orang berpegang teguh pada maksim kebijaksanaan, ia akan menghindarkan sikap dengki iri hati, dan sikap-sikap lain yang kurang santun terhadap si mitra tutur. Demikian pula perasaan sakit hati sebagai akibat dari perlakuan yang tidak menguntungkan pihak lain akan diminimalkan apabila maksim kebijaksanaan ini dipegang teguh dan dilaksanakan dalam kegiatan bertutur. Contoh tuturan berikut ini :

Tuan rumah : “Silahkan makan saja dulu, nak!
Tadi kami sudah mendahului

Tamu : “Wah, saya jadi tak enak, Bu”. (Rahardi, 2005:60)

Informasi indeksial: dituturkan oleh seorang ibu kepada seorang anak muda yang bertamu di rumah ibu tersebut, pada saat itu, ia harus berada di rumah ibu tersebut sampai malam karena hujan sangat deras dan tidak segera reda.

Tuturan di atas tampak sangat jelas bahwa apa yang dituturkan tuan rumah sungguh memaksimalkan keuntungan bagi sang tamunya, dengan bertanya kepada tamu untuk makan di rumahnya, tuan rumah berusaha untuk memaksimalkan keuntungan bagi tamunya, dan meminimalkan keuntungan untuk dirinya sendiri dengan cara tidak makan.

2. Maksim Kedermawanan

Maksim kedermawanan, para peserta pertuturan diharapkan dapat menghormati orang lain, penghormatan terhadap orang lain akan terjadi apabila orang dapat mengurangi keuntungan bagi dirinya sendiri dan memaksimalkan pengorbanan bagi diri sendiri, contoh tuturan berikut ini:

Bapak A : “Wah, oli mesinku agak sedikit kurang”.

Bapak B : “Pakai oliku juga boleh, sebentar saya ambilkan dulu!”.
(Rahardi, 2005:62)

Informasi indeksial : dituturkan oleh seseorang kepada tetangga dekatnya di sebuah perumahan ketika mereka sedang sama-sama merawat mobil masing-masing di garasi. Tuturan diatas oleh seseorang membantu orang lain dengan mengambilkan oli, orang yang suka membantu dapat dikatakan sopan.

3. Maksim Penghargaan

Maksim ini dijelaskan bahwa orang yang dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain, contoh tuturan berikut ini:

Dosen A : “Pak tadi aku sudah memulai kuliah perdana untuk kelas Business English”.

Dosen B : “Oya, tadi aku mendengar Bahasa Inggrismu sekali dari sini”.(Rahardi, 2005:63)

Informasi indeksial : dituturkan oleh seorang dosen kepada temannya yang juga seorang dosen dalam ruangan kerja dosen pada sebuah perguruan tinggi. Pemberitahuan yang disampaikan dosen A terhadap rekannya dosen B pada contoh diatas, ditanggapi dengan sangat baik disertai dengan pujian atau penghargaan oleh dosen A. dengan demikian dapat dikatakan bahwa didalam pertuturan itu dosen B berperilaku santun terhadap dosen B.

4. Maksim Kesederhanaan

Maksim kesederhanaan atau maksim kerendahan hati, peserta tutur, diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Contoh tuturan berikut ini :

Ibu A : “ Nanti ibu yang memberikan sambutan ya dalam rapat Dasa Wisma!”

Ibu B : “ Waduh.... Nanti grogi aku”. (Rahardi, 2005:64)

Informasi indeksial : Dituturkan oleh seorang ibu anggota Dasa Wisma kepada temannya sesama anggota perkumpulan tersebut ketika mereka bersama-sama berangkat ketempat pertemuan.

5. Maksim Pemufakatan

Maksim pemufakatan juga sering kali disebut dengan maksim kecocokan. Kecocokan atau kemufakatan didalam kegiatan bertutur, seringkali didapatkan bahwa dalam memperhatikan dan menanggapi penutur, si mitra tutur menggunakan anggukan-anggukan tanda setuju, ancungan jempol, wajah tanpa kerutan pada dahi tanda setuju, dan beberapa hal lain yang sifatnya paralinguistik kinesik untuk menyatakan maksud tertentu. Apabila terdapat kecocokan atau

kemufakatan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan berututur, masing-masing dari mereka dapat bersifat santun. Contoh tuturan berikut ini:

Guru A : “ Ruangnya gelap ya, Bu!”

Guru B : “ He..eh! saklarnya mana, ya?”. (Rahardi,2005:65)

Informasi indeksial : dituturkan oleh seorang guru kepada rekannya yang juga seorang guru pada saat mereka berada diruangan guru.

6. Maksim Kesimpatisan

Maksim kesimpatisan, diharapkan agar peserta tutur dapat memaksimalkan sikap simpati antara orang yang bersikap antipasti kepada orang lain akan dianggap sebagai orang yang tidak santun di dalam masyarakat. Kesimpatisan terhadap pihak lain sering ditunjukkan dengan senyuman, anggukan, gendengan tangan dan lain sebagainya, sikap antipati terhadap salah seorang peserta tutur akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Contoh tuturan berikut ini:

Ani : “ Tut, nenekku meninggal”.

Tuti : “Innalilahi Wainnailahi Rojiun, ikit berduka cita”. (Rahardi, 2005:66)

Informasi indeksial : dituturkan oleh seorang karyawan lain yang sudah berhubungna erat pada saat mereka berada diruangan kerja mereka.

1.4.2.4 Skala Kesantunan

Skala kesantunan Leech (Rahardi, 2005:66-67) setiap maksim interpersonal dapat dimanfaatkan untuk menentukan peringkat kesantunan sebuah tuturan. Berikut skala kesantunan yang disampaikan Leech itu selengkapnya.

1. skala kerugian dan keuntungan adalah menunjuk kepada besar kecilnya keugian dan keuntungan yang diakibatkan oleh sebuah tindak tutur pada sebuah pertuturan, semakin tuturan tersebut merugikan diri penutur, akan semakin dianggap tidak santunlah tuturan itu, apabila yang demikian yang dilihat dari kaca mata si mitra tutur dapat dikatakan bahwa semakin menguntungkan diri si mitra tutur akan di pandang tidak santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin tuturan itu merugikan diri si mitra tutur akan dianggap semakin santunlah tuturan itu. Contoh tuturan berikut ini yang dirujuk dari (Fitra S, 2015:138):

Dedy : “Namanya adalah Bahlil Laha dahlia”. (431)

Gina : “Silahkan”. (432)

Tuturan (431) yang dituturkan Dedy memperkenalkan bintang tamunya yang kedua kepada penonton di studio yaitu yang bernama Bahlil Laha dahlia selanjutnya pada tuturan (432) disambung oleh Gina mempersilahkan Bahlil Laha Dahlia untuk di sofa yang telah disediakan di studio. Tampak jelas dari jawabam yang dituturkan oleh Gina pada tuturan (432) mematuhi skala kerugian dan keuntungan karena gina telah bersikap santun kepada bintang tamunya dan telah memaksimalkan keuntungan mitra tuturnya yaitu Bahlil Laha Dahlia.

2. skala pilihan adalah menunjuk kepada banyak atau sedikitnya pilihan (options) yang disampaikan sipenutur kepada si mitra tutur di dalam kegiatan bertutur, semakin pertuturan itu memungkinkan penutur atau mitra tutur menentukan pilihan yang banyak dan leluasa, akan dianggap semakin santunlah tuturan itu, sebaliknya, apabila pertuturan itu sama sekalai tidak

memberikan kemungkinan memilih bagi si penutur dan si mitra tutur , tuturan tersebut dianggap tidak santun. Contoh tuturan berikut ini yang dirujuk dari (Fitra S, 2015:147):

Dedy : “Jadi angkot anda atau sewa?”. (249)

Elang : “Sewa, (250) gak punya modal mas”. (251)

Tuturan (249) yang dituturkan Dedy memberikan pertanyaan kepada mitra tuturnya yaitu “Jadi, angkot anda atau sewa?” kemudian dijawab oleh Elang (250) “Sewa” selanjutnya pada tuturan (251) yang dituturkan oleh Elang menceritakan bahwa ia menyewa angkot untuk berjualan karena ia tidak memiliki uang. Berdasarkan tuturan (249) yang dituturkan Dedy tampak jelas telah mematuhi skala pilihan karena pada tuturan tersebut Dedy selaku penutur banyak memberikan pilihan jawaban kepada mitra tuturnya yaitu Elang hal tersebut disebut santun.

3. skala ketidaklangsungan adalah menunjuk kepada peringkat langsung atau tidak langsungnya maksud sebuah tuturan, semakin tuturan itu bersifat langsung maka akan dianggap semakin tidak santunlah tuturan itu. Demikian sebaliknya, semakin tidak langsung, maksud sebuah tuturan akan dianggap semakin santunlah tuturan itu. Contoh tuturan berikut ini yang dirujuk dari (Fitra S, 2015:138):

Gina : “Saya litanya kayak ada ada dua gitu dan semakin terang ya” (666)
(melihat kearah dedy dan Tj) (667)

Tj : “Kayak bekaca ya”(668)

Tuturan (666) dan tuturan (667) yang dituturkan oleh Gina secara tidak langsung melihat orang yang memiliki kepala plontos ada dua yaitu Tj dan Dedy dan menurutnya Dedy dan Tj seperti lampu yang dapat menerangi studio ruangan karena sama-sama memiliki kepala botak, selanjutnya pada tuturan (668) dijawab oleh Tj “kayak bekaca ya” tampak jelas dari jawaban Tj mengatakan bahwa dirinya dengan Dedy saat bertemu dan berhadapan langsung seperti berkaca karena dirinya dan Dedy sama-sama botak.

4. skala keotoritasan adalah menunjuk kepada hubungan status sosial penutur dan mitra tutur yang sering terlibat dalam pertuturan. semakin jauh jarak peringkat sosial antara penutur dan mitra tutur tuturan yang digunakan akan cenderung menjadi semakin santun. Sebaliknya, semakin dekat jarak peringkat status sosial diantara keduanya akan cenderung berkuranglah peringkat kesantunan tuturan yang digunakan di dalam bertutur itu. Contoh tuturan berikut ini yang dirujuk dari (Fitra S, 2015:166):

Dedy : “Anda kenapa mau bisnis itu kenapa gitu?”. (108) kan anda dibiayain kuliahkan sama ortu” (109)

Elang : “Udah bayar sendiri kuliahnya” (110)

Tuturan (108) yang dituturkan Dedy menanyakan kepada Elang apa alasannya mau berbisnis kemudian pada tuturan (109) dituturkan Dedy menyambung pertanyaan sebelumnya yaitu “Kan anda dibiayain kuliahkan sama ortu (orang tua)”. Selanjutnya pada tuturan (110) dijawab Elang yaitu “Udah bayar sendiri kuliahnya”. Berdasarkan tuturan (108) dan (109) yang dituturkan Dedy termasuk mematuhi keotoritasan. Karena jarak peringkat sosial atau status

sosial Gina dan Elang cukup jauh, status sosial antara penutur dan mitra tutur berpengaruh besar dalam bertutur sehingga Gina sebagai penutur memakai bahasa yang santun kepada bintang tamunya.

5. skala jarak sosial adalah peringkat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur yang terlibat dalam sebuah peruturan. ada kecendrungan bahwa semakin dekat jarak sosial diantara keduanya, akan semakin kurang santunlah tuturan itu. Dengan perkataan lain tingkat keakraban hubungan antara penutur dan mitra tutur sangat menentukan peringkat kesantunan tuturan yang yang digunakan bertutur. Contoh tuturan berikut ini yang dirujuk dari (Fitra S, 2015:180):

Dedy : “Jadi anda jualan minyak goreng?”. (237)

Elang : “Iya minyak goreng”. (238)

Tuturan Dedy (237) mengajukan pertanyaan kepada mitra tuturnya yaitu Elang tentang bisnis yang dilakukan sebelum meraih bisnis yang sukses seperti sekarang pertanyaannya yaitu “Jadi anda jualan minyak goreng?”. Selanjutnya pada tuturan dijawab Elang (238) “Iya minyak goreng”. Tuturan (237) telah mematuhi skala jarak sosial karena peringkat hubungan Dedy dengan Elang jauh sehingga Dedy bertutur santun kepada mitra tuturnya. Dengan menggunakan kata “anda” dalam mengajukan pertanyaan.

1.5 Penentuan Sumber Data

1.5.1 Sumber Data

Menurut Arikunto (2010:172) Sumber data dalam penelitian adalah “subjek dari mana data dapat diperoleh”. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

1.5.2 Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh tuturan yang teridentifikasi dalam maksim prinsip kesantunan dan skala kesantunan yang terdapat dalam tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Tuturan tersebut adalah tuturan tenaga medis dalam melayani pasien, yang direkam penulis mulai tanggal 17, 18, 19, 20, dan 23 Oktober 2017 ketika melakukan teknik penyediaan data lapangan yang berjumlah 391 tuturan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode ini penulis gunakan untuk menggambarkan secara jelas, sesuai dengan fakta dan objektif tentang maksim Kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Menurut Sukardi (2013:157) metode deskriptif

merupakan “penelitian yang menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Moelong (2014:6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Penulis menemukan tuturan di dalam komunikasi atau percakapan Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

1.6.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis teliti adalah penelitian lapangan. Menurut Moleong (2004:26) “Penelitian lapangan dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke ‘lapangan’ untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara”.

Hal ini disebabkan oleh pengambilan data penelitian di lapangan yaitu di Baserah Kecamatan Kuantan Hilir kabupaten Kuantan Singingi.

1.7 Teknik Penelitian

1.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis teliti menggunakan teknik rekam, simak dan catat. Teknik pengumpulan data tersebut penulis uraikan sebagai berikut:

1.7.1.1 Teknik Rekam

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik rekam saat pengumpulan data. Menurut Zulaeha (2010:64) “Teknik rekam maksudnya adalah apa yang dicatat itu dapat dicek kembali dengan rekaman yang dihasilkan”. Teknik rekam dilakukan untuk merekam tuturan percakapan tenaga medis di Puskesmas dengan menggunakan *Handphone Iphone 4* yang memiliki fasilitas alat perekam. Kegiatan rekaman ini dilakukan disaat tenaga medis melayani pasien. Pada saat merekam peneliti berdiri sambil memegang *handphone* dan sesekali meninggalkan *handphone* di ruangan tenaga medis pada saat pemeriksaan pasien.

Teknik rekam ini dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 09:00 WIB, pada hari Rabu tanggal 18 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 10:10-11:30 WIB, pada hari Kamis tanggal 19 Oktober 2017 pagi sampai siang hari sekitar pukul 08:30-12:10 WIB, pada hari Jumat tanggal 20 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 08:00-10:20 WIB dan pada hari Senin

tanggal 23 Oktober 2017 pagi sampai siang hari 09:00-02:00. Tempat pengambilan data tersebut penulis ambil di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Data diperoleh dengan merekam tuturan dengan tempat, tanggal dan waktu berbeda. Pengambilan data dilakukan pada pagi dan siang hari.

1.7.1.2 Teknik Simak

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik simak. Teknik simak ini dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 09:00 WIB, pada hari Rabu tanggal 18 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 10:10-11:30 WIB, pada hari Kamis tanggal 19 Oktober 2017 pagi sampai siang hari sekitar pukul 08:30-12:10 WIB, pada hari Jumat tanggal 20 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 08:00-10:20 WIB dan pada hari Senin tanggal 23 Oktober 2017 pagi sampai siang hari 09:00-02:00. Menurut Mahsun (2011:92) “Teknik simak adalah teknik yang digunakan penulis untuk memperoleh data dilakukan untuk menyimak penggunaan bahasa”. Peneliti dalam upaya mendapatkan data dilakukan dengan menyimak penggunaan bahasa seseorang yang menjadi informan. Dalam hal ini penulis menyimak percakapan atau komunikasi tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

1.7.1.3 Teknik Catat

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik catat. Teknik catat ini dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 09:00 WIB, pada hari Rabu tanggal 18 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 10:10-11:30 WIB, pada hari Kamis tanggal 19 Oktober 2017 pagi sampai siang hari sekitar pukul 08:30-12:10 WIB, pada hari Jumat tanggal 20 Oktober 2017 pagi hari sekitar pukul 08:00-10:20 WIB dan pada hari Senin tanggal 23 Oktober 2017 pagi sampai siang hari 09:00-02:00. Menurut Mahsun (2011:247) “Apa yang dilihat harus dicatat”. Dalam hal ini penulis catat yaitu situasi dan kegiatan-kegiatan yang dilakukakan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Di dalam bahasa tulis untuk memudahkan penulis menganalisis kesantunan dalam berbahasa dan menentukan peringkat kesantunan dengan skala kesantunan Leech.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah data yang terkumpul dalam bentuk rekaman kemudian disimak, dan dicatat selanjutnya peneliti lakukan terhadap data tersebut:

1. Data yang telah direkam masih berupa tuturan lisan percakapan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, penulis transkripsikan dari bahasa lisan ke bahasa tulis.

2. Data yang telah ditranskripsikan dari bahasa lisan ke bahasa tulis, jika terdapat bahasa daerah maka ditransliterasikan ke dalam bahasa Indonesia selanjutnya penulis memberikan penomoran dalam setiap tuturan.
3. Mengklasifikasikan data tuturan yang telah diperoleh ke dalam maksimum kesantunan dengan skala kesantunan Leech pada tuturan tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Menganalisis kesantunan berbahasa tenaga medis di Puskesmas Unit Pelaksanaan Teknis Desa (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
5. Setelah penulis menganalisis ke dalam maksimum kesantunan dan skala kesantunan Leech kemudian penulis membuat tabel untuk melihat temuan data.
6. Menginterpretasikan maksimum kesantunan dan skala kesantunan Leech pada kesantunan Berbahasa Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
7. Menyimpulkan hasil penelitian maksimum kesantunan dan skala kesantunan Leech pada percakapan atau komunikasi Tenaga Medis di Puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kesehatan Baserah Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.