

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab 5 ini akan disajikan simpulan dan saran berdasarkan hasil temuan dari dua pertanyaan penelitian dan pembahasan pada pada Bab 4. Bab ini diawali dengan simpulan dan ditutup dengan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **5.1 Simpulan**

Dari analisis dan pembahasan pada Bab IV, diperoleh temuan-temuan berupa pola tindak tutur dalam interaksi dokter dan pasien berdasarkan jenis tindak tutur dan register kedokteran yang dikaji berdasarkan faktor gender dan usia pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa tindak tutur yang lazim muncul pada interaksi dokter dan pasien dalam konsultasi medis, berdasarkan urutan terbanyak, adalah asertif, direktif, ekspresif, dan komisif. Hal ini terjadi karena keempat tindak tutur yang muncul saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan interaksi dokter dan pasien. Tindak tutur direktif tanya dan perintah merupakan kunci keberhasilan dalam interaksi sekaligus menunjukkan kekuasaan seorang dokter untuk mendapatkan diagnosis dan pengobatan yang terbaik. Sedangkan tuturan asertif, ekspresif dan komisif merupakan respon dari tuturan direktif dalam wacana medis.

Pada penelitian ini, tidak ditemukan tindak tutur deklaratif karena tuturan ini, tergantung pada susunan kaidah sebuah lembaga seperti hukum, gereja dan pengatur

permainan dan lain-lain. Dengan dituturkan tindak tutur deklaratif akan mengubah status seseorang karena peraturan lembaga tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari sepuluh interaksi dokter dan pasien, bentuk tindak tutur yang sering digunakan adalah asertif, sebanyak 432 tuturan, dengan fungsi tuturan keluhan, jawaban, diagnosis, dan penguatan. Kemudian diikuti oleh tindak tutur direktif sebanyak 367 tuturan, dengan fungsi tuturan pertanyaan, saran, perintah, dan ancaman. Selanjutnya, terdapat tindak tutur komisif, sebanyak 5 tuturan, dengan fungsi tuturan berjanji. Terakhir, ada tindak tutur ekspresi, sebanyak 32 tuturan, dengan fungsi tuturan perasaan dan pujian.

Kemunculan tindak tutur asertif dengan jumlah terbanyak karena pasien menceritakan gejala penyakitnya dan dokter memberitahukan diagnosis, penyebab penyakit, dan cara penggunaan obat. Tindak tutur direktif yang menempati urutan kedua terbanyak didominasi oleh tuturan dokter, baik dalam bentuk tanya maupun perintah. Dokter menuturkan sebanyak 325 tuturan direktif. Kemunculan tindak tutur direktif ini menunjukkan bahwa dokter sebagai pemegang kekuasaan sangat berperan dalam pertukaran informasi dan menentukan arah interaksi medis. Analisis kekuasaan dalam interaksi medis tidak digunakan untuk melihat ketidakadilan dan ketidaksetaraan antara dokter dan pasien. Kekuasaan dikaji untuk mengetahui bagaimana dokter dan pasien saling memahami tuturan satu sama lain dalam pencapaian tujuan interaksi guna mendapatkan diagnosis yang tepat.

Sementara ada 34 tindak tutur tanya dari pasien dan 2 tindak tutur direktif orang tua pasien kepada anaknya ketika mengulangi perintah dokter kepada anaknya.

Pasien menuturkan sedikitnya tindak tutur tanya menunjukkan hubungan sosial yang jauh antara dokter dan pasien sehingga pasien merasa enggan bertanya. Temuan ini selaras dengan penelitian Cerny (2007) keenganan pasien untuk bertanya yang menunjukkan bahwa hubungan asimetris diantara keduanya. Hal ini terjadi karena pasien mempunyai pengetahuan yang kurang tentang analisis yang terkait kesehatan, mereka lebih cenderung mengiyakan apa yang dianjurkan atau diputuskan dokter. Menurut mereka dokter lebih memahami pengobatan yang terbaik untuknya karena dokter mempunyai pengetahuan medis dan pengalaman yang luas.

Dokter menuturkan lebih banyak tindak tutur perintah yang pendek terhadap pasien anak dibandingkan ketika dokter berinteraksi dengan pasien remaja atau dewasa. Hal ini terjadi karena dokter berasumsi bahwa anak kecil akan lebih mudah memahami tuturan pendek dibandingkan tuturan perintah yang panjang. Ketika dokter berinteraksi dengan pasien dewasa, dokter sering mengajukan beberapa pertanyaan karena dokter berasumsi bahwa pasien dewasa akan mengerti maksud pertanyaan tersebut. Tindak tutur komisif terdiri atas satu tuturan pasien yang berjanji untuk datang kembali dan 4 tindak tutur komisif dokter yang berjanji akan memberikan informasi tentang pemeriksaan kesehatan kepada pasien. Tindak tutur ekspresif yang berjumlah 32 terdiri atas 18 tuturan ekspresif dokter yang menyatakan kondisi kesehatan yang baik atau tidak baik dan membantu pasien mengungkapkan perasaannya, dan menjawab ungkapan terima kasih yang disampaikan oleh pasien-pasiennya. tindak tutur komisif pasien berjumlah 14 tuturan, umumnya dibuat ketika

pasien menjawab pertanyaan dokter. Selain itu pasien juga menggunakan tindak tutur ekpresif seperti menyatakan sakit, sesak, atau linu.

Berdasarkan data penelitian, sebagian besar tuturan yang disampaikan oleh dokter atau pasien dapat dipahami satu sama lain berdasarkan fungsi tuturannya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar interaksi yang ada merupakan interaksi komunikatif antara dokter dan pasien. Paparan di atas menjelaskan tujuan penelitian pertama, yaitu untuk mendapatkan pengetahuan linguistik tentang tindak tutur dalam interaksi dokter dan pasien.

Untuk memahami konsep tindak tutur dan register yang berasal dari golongan sosial yang berbeda di sebuah institusi maka analisis data dalam penelitian ini menggunakan kerangka analisis wacana profesi. Kerangka analisis menggunakan entitas pragmatik, berupa tindak tutur dan kesopanan, serta sosiolinguistik, dengan mempertimbangkan register lisan yang dikaji berdasarkan variabel sosial dan kekuasaan dalam interaksi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan manfaat pengetahuan tentang pengaruh variabel sosial terhadap pola bentuk tindak tutur yang tepat dalam interaksi dokter dan pasien. Hal tersebut membantu dokter dan pasien untuk menciptakan interaksi yang komunikatif dan efektif guna menghasilkan diagnosis dan pengobatan yang tepat untuk pasien. Register dokter dan pasien dalam penelitian ini adalah nama obat, istilah penyakit, dan jenis tes dalam pemeriksaan kesehatan.

Dokter mengetahui bahwa orang dewasa, baik laki-laki dan perempuan, pada umumnya mengenal nama-nama obat yang dikonsumsi secara rutin dan jenis

pengobatan. Oleh karena itu, dokter menggunakan register kedokteran ketika berinteraksi dengan pasien dewasa. Sementara, ketika berkomunikasi dengan anak remaja atau anak-anak, dokter hanya menggunakan istilah-istilah kedokteran umum terkait gejala penyakit yang dirasakan oleh pasiennya.

Tindak tutur direktif menjadi titik tolak kajian pengaruh variabel sosial dengan realisasi tindak tutur dalam interaksi dokter dan pasien. Ini dilakukan karena tindak tutur direktif menunjukkan adanya konteks sosial dan kekuasaan seorang profesional (dokter) dalam menetapkan agenda interaksi agar tujuan interaksi tercapai. Selain itu, norma kesantunan dalam interaksi dikaji melalui tindak tutur direktif.

Dokter D adalah dokter yang menjunjung tinggi norma kesopanan. Hanya ada 3 tuturan ancaman (*warning*) dari 73 tuturan saran dan 242 tuturan tanya. Frekuensi kemunculan tindak tutur ancaman ini tergolong rendah, hanya 0,9 %. Dokter juga menuturkan permohonan maaf atau *punten* sebelum memeriksa pasiennya. Dokter juga menyelamatkan wajah mitra tuturnya (*saving face-act*) dengan merespon atau mengulang jawaban pasien. Dengan demikian, dokter memberikan wajah positif kepada lawan tuturnya (pasien), menunjukkan dirinya menghargai semua tuturan pasien dengan mengulang tuturan pasien.

Frekuensi kemunculan tindak tutur direktif Dokter D yang berjumlah 242 tuturan (51%) dari 474 tuturan menunjukkan bahwa dokter menetapkan agenda dengan memberikan tindak tutur tanya untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dari pasien sebelum memutuskan diagnosis. Diagnosis adalah hasil akhir

dari interaksi dokter dan pasien. Keputusan pengobatan yang terbaik untuk pasien dibuat oleh dokter berdasarkan diagnosis.

Pasien wanita dewasa mengajukan 1-3 pertanyaan dan pasien laki-laki dewasa mengajukan 1-9 pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien wanita menunjukkan keenganan bertanya kepada dokternya, walaupun mereka mempunyai gender yang sama.

Pentingnya mempelajari register kedokteran adalah untuk menambah wawasan fenomena kebahasaan bahasa medis. Register kedokteran yang ditemukan dalam penelitian ini berupa nama-nama obat, jenis penyakit, cara menguji penyakit dan gejala-gejala penyakit baik yang berasal dari bahasa Indonesia, bahasa daerah (Sunda), bahasa latin dan bahasa asing lainnya.

## **5.2 Saran**

Penelitian ini mempunyai keterbatasan data pembandingan untuk kelompok usia dan gender yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji penelitian tindak tutur antara dokter dan pasien secara lebih komprehensif dan mendalam. Dengan data lengkap yang mencakup semua kelompok usia dan gender, akan didapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang perbedaan register dan tindak tutur dalam interaksi dokter dan pasien.

Dalam penelitian ini, dijumpai kesulitan terkait referensi dalam analisis wacana profesi kedokteran dalam bahasa Indonesia. Fakta ini menunjukkan bahwa penelitian analisis wacana kedokteran di Indonesia masih jarang dilakukan. Padahal,

perbedaan profesi antara dokter dan pasien merupakan daya tarik tersendiri dalam penelitian ini. Dengan mendapatkan data lengkap yang mencakup gender pasien dan dokter, perbedaan tindak tutur dokter dan pasien yang berpengaruh pada norma kesantunan di antara keduanya dapat tergambarkan.

Register kedokteran sangat dibutuhkan dalam konsultasi kesehatan dan oleh masyarakat pengguna medis. Oleh karena itu, penelitian yang komprehensif tentang register kedokteran yang dapat dikaji dari sudut pandang yang berbeda misalnya analisis istilah medis, implikatur, dan penggunaan aspek-aspek kebahasaan dalam wanana konsultasi kesehatan.

Penelitian ini hanya mengkaji tindak tutur dan register antara satu dokter umum dan pasien-pasiennya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih komprehensif tentang tindak tutur dan register dokter-dokter specialist, contoh dokter internist, orthopedi, onkologi, obygin dan lain-lain. Dengan mengkaji data tuturan dari dokter-dokter specialist yang berbeda akan mengali lebih dalam tentang perbedaan tindak tutur dan register.