

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

Bab V dalam disertasi ini terdiri dari 3 subbab. Subbab (5.1) berisi simpulan, subbab (5.2) merupakan implikasi penelitian ini; dan subbab (5.3) berisi saran-saran hasil penelitian ini. Berikut ini penjabaran bab V dalam disertasi ini:

#### **5.1 Simpulan**

Masalah utama dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan latar budaya dan bahasa yang sering menimbulkan kesalahpahaman dalam kegiatan berkomunikasi dalam pelayanan kesehatan khususnya pada penggunaan tindak tutur direktif. Kajian ini berupaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui analisis kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan yang terjadi di kalangan masyarakat multikultural. Berdasarkan temuan penelitian yang telah dijabarkan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan latar budaya dan bahasa pada masyarakat multikultural dapat diselesaikan dengan menggunakan bahasa yang santun sesuai dengan konteks dan budaya Indonesia melalui perwujudan kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Berikut simpulan penelitian sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang diajukan sehingga ditemukan jawaban terhadap masalah utama yang diajukan pada penelitian ini.

*Pertama*, dalam mengatasi permasalahan utama terkait dengan kesalahpahaman dalam berbahasa khususnya dalam penggunaan tindak tutur direktif, responden berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menggunakan perwujudan tindak tutur direktif sesuai dengan konteks dan budaya yang terdapat dalam masyarakat tutur Indonesia. Responden sangat memperhatikan pilihan berbahasa agar dapat dipahami oleh petutur khususnya pada saat menggunakan tuturan direktif. responden menggunakan pilihan kesantunan berbahasa sesuai dengan konteks budaya Indonesia dengan

menggunakan pemarkah kesantunan linguistik, seperti “maaf, mohon, tolong, mari, silakan” serta penggunaan sapaan sesuai kultur budaya Indonesia.

*Kedua*, sebagai upaya untuk menjaga komunikasi dengan petutur dalam pelayanan kesehatan yang terjadi di masyarakat multikultural, maka responden menggunakan beberapa pemarkah kesantunan linguistik sebagai upaya untuk menjaga muka petutur. Perwujudan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dituturkan dengan cara yang santun oleh responden. Peneliti menilai bahwa responden sudah mampu berbahasa dengan santun ketika memberikan pelayanan tanpa membedakan petutur. Dalam menyampaikan tuturan direktif, responden dengan baik memberikan tuturan direktif tersebut dengan mempertimbangkan usia petutur. Ketika responden berbicara dengan petutur yang lebih tua, mereka menggunakan pemarkah kesantunan linguistik yang lebih santun dibandingkan ketika berbicara dengan petutur yang usianya lebih muda. Hal serupa juga dilakukan oleh responden ketika menggunakan tuturan direktif pada anak-anak, mereka memilih bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami oleh anak-anak. Responden menggunakan tuturan direktif bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan budaya Indonesia juga, seperti terlihat pada penggunaan kata “yah” atau “ya” yang sering digunakan pada saat menggunakan tuturan direktif. Demikian juga terlihat bahwa responden banyak menggunakan kata sapaan yang menunjukkan ciri khas budaya Indonesia yang lebih sering menggunakan kata sapaan ketika berbicara dengan petutur. Hasil penelitian ini mendukung teori kesantunan berbahasa dari Leech (1983) terkait dengan penggunaan skala kesantunan dalam menggunakan tuturan santun kepada petutur. Penelitian ini juga mendukung teori dari Brown & Levinson (1987) tentang konsep “muka” yang digunakan untuk menyelamatkan muka petutur.

*Ketiga*, sebagai upaya untuk menjaga kelangsungan dalam komunikasi dan juga penyelamatan muka petutur, maka responden menggunakan strategi yang tepat yang dapat dipahami oleh petutur sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan tuturan direktif tersampaikan secara baik kepada petutur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan yang paling banyak digunakan

Tri Pujiati, 2020

**PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

oleh responden ketika menggunakan tuturan direktif bahasa Indonesia yaitu strategi kesantunan negatif. Penggunaan strategi kesantunan negatif ini dilakukan oleh responden karena mereka ingin memberikan pelayanan maksimal terutama dalam hal komunikasi sehingga tuturan yang mereka sampaikan dapat diterima dengan baik oleh petutur. Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa status sosial dari petutur sangat bervariasi sesuai dengan kondisi lingkungan kerja yang sebenarnya dalam pelayanan kesehatan sehingga responden harus benar-benar memahami cara menggunakan strategi kesantunan yang tepat sehingga terlihat bahwa responden banyak memilih strategi kesantunan negatif sebagai upaya untuk menghindari pengancaman muka negatif dari petutur. Hal ini memang sangat relevan terkait dengan tugas mereka di lapangan sebagai bentuk pelayanan terhadap pasien sebagai petutur dan mereka harus menggunakan tuturan yang santun. Hasil penelitian ini mendukung teori strategi kesantunan berbahasa yang dirumuskan oleh Brown & Levinson (1987) tentang konsep “muka” yang digunakan untuk menyelamatkan muka petutur.

*Keempat*, dalam melakukan kegiatan komunikasi di ranah pelayanan kesehatan, maka dapat dilihat bahwa responden sangat memperhatikan variabel sosial yang ada pada diri petutur. Responden mempertimbangkan pilihan kata sesuai dengan karakteristik sosial petutur yang dijadikan sebagai variabel sosial (*gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia). Berdasarkan hasil uji statistik, terlihat bahwa terdapat pengaruh petutur, serta *gender* responden terhadap tingkat kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini mendukung jawaban dari pertanyaan kualitatif yang diajukan pada pertanyaan sebelumnya. Jawaban dari rumusan masalah ini membuktikan bahwa dalam menggunakan tindak tutur direktif memerintah dan melarang, responden mempertimbangkan variabel sosial yang ada pada diri petutur. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa variabel *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* responden menjadi bahan pertimbangan dalam menggunakan tuturan yang santun dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Tri Pujiati, 2020

**PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*Kelima*, dalam melakukan kegiatan komunikasi di ranah pelayanan kesehatan, maka dapat dilihat bahwa responden sangat memperhatikan variabel sosial yang ada pada petutur. Dalam menentukan pemilihan strategi kesantunan berbahasa, maka responden menggunakan strategi sesuai dengan karakteristik sosial pada petutur yaitu (*gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* responden terhadap strategi kesantunan tindak tutur direktif bahasa Indonesia dalam pelayanan kesehatan.. Hasil penelitian ini mendukung jawaban dari pertanyaan kualitatif yang diajukan pada pertanyaan sebelumnya. Jawaban dari rumusan masalah ini membuktikan bahwa dalam menggunakan tindak tutur direktif memerintah dan melarang, responden mempertimbangkan variabel sosial yang ada pada diri petutur. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa variabel *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* responden menjadi bahan pertimbangan dalam menggunakan strategi kesantunan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

## 5.2 Implikasi

Penelitian ini memfokuskan permasalahan pada upaya mengatasi permasalahan berbahasa akibat adanya perbedaan latar budaya dan bahasa dalam pelayanan kesehatan di dunia kerja. Oleh karena itu, penelitian ini berimplikasi bahwa sangat penting untuk menggunakan tuturan yang santun dalam pelayanan kesehatan di dunia kerja. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini dapat diimplikasikan pada proses pembelajaran yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan atau di akademi kesehatan dengan menambahkan materi terkait kesantunan berbahasa.

Hasil penelitian ini dapat dipastikan memiliki implikasi yang positif terhadap berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Salah satunya adalah mahasiswa kesehatan. Berkait dengan hal tersebut, implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa sangat penting untuk membiasakan mahasiswa dalam

Tri Pujiati, 2020

**PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menggunakan tuturan yang santun selama perkuliahan. Hal ini sangat penting karena *output* yang diharapkan setelah mahasiswa lulus adalah mampu berkomunikasi dengan masyarakat tanpa adanya diskriminasi terhadap siapa pun.

Hal lain yang ditemukan dalam penelitian terkait dengan penggunaan strategi kesantunan dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini berimplikasi pada pentingnya pemahaman kepada mahasiswa dalam memilih strategi kesantunan berbahasa yang tepat. Mahasiswa dapat mengaplikasikan pemahaman tentang penggunaan strategi kesantunan dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur, serta *gender* responden terhadap tingkat kesantunan serta strategi kesantunan mahasiswa. Hal ini berimplikasi bahwa penting sekali bagi mahasiswa kesehatan untuk memahami fungsi dan tugas mereka sebagai tenaga medis agar mampu berkomunikasi dengan baik.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi bahwa gender berpengaruh terhadap tingkat kesantunan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini berimplikasi dalam kehidupan nyata bahwa sangat penting bagi pengajar di sekolah kesehatan untuk menanamkan pentingnya kesantunan berbahasa baik kepada petutur yang berbeda *gender*. Tidak hanya itu, mahasiswa harus bisa menggunakan tuturan yang santun kepada siapa pun dan dimana pun mereka berbeda tanpa membedakan status sosial mereka.

Latar pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kesantunan dan pemilihan strategi kesantunan. Oleh karena itu penelitian ini berimplikasi bahwa perlu adanya pemahaman responden ketika berbicara dengan petutur yang memiliki latar pendidikan yang berbeda. Hal ini sangat penting mengingat bahwa petutur yang memiliki latar pendidikan yang berbeda memiliki pemahaman kosakata yang berbeda pula. Hal ini juga berlaku pada penggunaan kesantunan berbahasa terhadap petutur yang berbeda latar pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia petutur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kesantunan berbahasa dan juga strategi kesantunan berbahasa mahasiswa. Usia merupakan variabel yang paling berkontribusi secara dominan dalam penelitian sehingga hasil penelitian ini berimplikasi bahwa perlu adanya pemahaman tentang memahami usia petutur dalam mewujudkan kesantunan berbahasa. Hasil penelitian ini dapat diimplikasikan dalam pengajaran dengan menambahkan variabel kesantunan berbahasa dalam perspektif budaya.

### 5.3 Saran

Penelitian ini membuktikan pentingnya kesantunan berbahasa dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini memberikan saran kepada pihak sekolah tinggi ilmu kesehatan untuk memberikan salah satu materi dalam bahan ajar “Etika profesi” tentang tingkat kesantunan dan strategi kesantunan berbahasa dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat ditambahkan dalam materi ajar tentang pentingnya kesantunan berbahasa pada tuturan direktif seperti memerintah dan melarang kepada pasien sesuai dengan situasi tutur pada saat berkomunikasi dengan masyarakat tutur yang memiliki status sosial yang berbeda-beda. Bagi mahasiswa kesehatan khususnya, penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan kesantunan berbahasa sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu disarankan kepada mahasiswa untuk membiasakan diri untuk menggunakan tuturan yang santun kepada siapapun dan dimanapun sehingga mereka akan terbiasa pada saat nanti berkomunikasi di dunia kerja yang nyata.

Penelitian ini fokus mengkaji kesantunan tindak tutur direktif mahasiswa pada dua jenis fungsi tuturan, yaitu tuturan memerintah dan melarang dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan alat ukur tingkat kesantunan dengan perpaduan teori dari Leech (1983) dan Zamzani, dkk (2011) yang dipadukan untuk mendapatkan alat ukur yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2010*. Oleh karena itu, saran untuk penelitian lanjutan bisa menambahkan variabel keformalan dengan skala kesantunan dari Lakof sehingga hasil penelitian yang baru dapat diperoleh untuk melengkapi penelitian terdahulu.

Tri Pujiati, 2020

**PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada penggunaan strategi kesantunan, penelitian ini mencoba menggunakan teori dari Brown & Levinson dan alat perhitungan dengan menggunakan alat bantu *Microsoft Excel* 2010. Penelitian lanjutan bisa menambahkan teori dari Leech (1983) sebagai alat untuk mengkaji strategi kesantunan mahasiswa.

Adapun pada penelitian kuantitatif, penelitian lanjutan dapat menggunakan alat bantu uji statistik yang berbeda. Demikian juga pada pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu, *gender*, jaminan kesehatan, latar pendidikan, dan usia petutur serta *gender* responden. Adapun variabel terikat yang digunakan yaitu tingkat kesantunan dan strategi kesantunan. Penelitian lanjutan bisa menggunakan variabel lainnya, misalnya tingkat keakraban, kekuasaan, variabel ekonomi, ataupun latar budaya untuk melihat tingkat kesantunan dan strategi kesantunan dalam pelayanan kesehatan.

Pada penggunaan objek penelitian, penelitian ini menggunakan objek penelitian pada mahasiswa kesehatan. Penelitian lanjutan bisa menggunakan objek dari perawat atau tenaga medis secara langsung dengan menggunakan data lapangan melalui observasi dan perekaman.

Dalam penggunaan instrumen penelitian, penelitian ini menggunakan tes melengkapi wacana (TMW) untuk menjaring data yang dilengkapi dengan situasi tutur yang disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi di dunia kerja pada saat memberikan pelayanan kesehatan. Sebagai saran untuk penelitian lanjutan, peneliti lain bisa menggunakan tuturan secara langsung atau menggunakan *role play*.

Pada penggunaan metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix method* dengan desain *concurrent embedded* dengan metode kualitatif sebagai metode primer dan penelitian kuantitatif sebagai metode sekunder. Penelitian lanjutan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan desain yang berbeda, misalnya dengan menggunakan penelitian

kuantitatif sebagai metode primer dan penelitian kualitatif sebagai metode sekunder.

Tri Pujiati, 2020

*PERWUJUDAN KESANTUNAN TINDAK TUTUR DIREKTIF BAHASA INDONESIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI KALANGAN MASYARAKAT MULTIKULTURAL: SEBUAH TINJAUAN SOSIOPRAGMATIK*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)