

**Tindak Tutur Ekspresif terhadap Pelayanan Kesehatan
di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

Sri Puji Astuti

Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro

sripujiastuti0116@gmail.com

Abstract

Hospital service satisfaction is a dream for all patients, patient families, and visitors of the hospital. The reality in the place shows that there are patients, patient families, and visitors who are satisfied with the hospital services and some are not. Based on the facts in this paper is discussed what the functions of expressive speech acts of health services at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. This research data was the fragment of discourse containing expressive speech act of patient or patient's family, and the visitors in health service review Sultan Agung Islamic Hospital Semarang through facebook. Collecting data is done by using observation method. Data were analyzed by using pragmatic theory. The results of research showed that the function of expressive speech act used by the author of reviewing Sultan Agung Islamic Hospital Semarang, there are four kinds. Those are saying thank you, criticizing, complaining, and praising.

Keywords: review, expressive speech act, health service, and hospital

Intisari

Kepuasan pelayanan di rumah sakit merupakan dambaan bagi semua pasien, keluarga pasien, maupun pengunjung rumah sakit. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa ada pasien, keluarga pasien, dan pengunjung yang puas dengan pelayanan rumah sakit dan ada yang tidak. Berdasarkan kenyataan tersebut dalam makalah ini dibahas apa saja fungsi tindak tutur ekspresif terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Data penelitian ini berupa penggalan wacana yang mengandung tindak tutur ekspresif pasien atau keluarga pasien, dan penunjang yang terdapat dalam ulasan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melalui *facebook*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode simak. Data dianalisis dengan menggunakan teori pragmatik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi tindak tutur ekspresif yang digunakan oleh penulis ulasan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ada empat macam yaitu mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, dan memuji.

Kata Kunci: ulasan, tindak tutur ekspresif, pelayanan kesehatan, dan rumah sakit

Pendahuluan

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan. Semua orang selalu mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga sikap layanan sumber daya manusia terhadap pasien. Menurut Utama (2003) pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Kepuasan pelayanan pasien, keluarga pasien, dan pengunjung lainnya merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan rumah sakit karena akan berdampak pada banyaknya kunjungan pasien di rumah sakit tersebut. Sejalan dengan Utama, Puspitasari (2011) berpendapat bahwa bentuk layanan jasa rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagapan para dokter, perawat maupun karyawan sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit.

Namun, kenyataan di lapangan tidak semua pasien merasakan pelayanan seperti yang diharapkan. Pasien (P) atau keluarga pasien (KP) bisanyanya diberi kesempatan untuk menyampaikan ulasan atau kritik dan saran terhadap rumah sakit (RS). Untuk menyampaikan ulasan tersebut bahasa berperan penting untuk mengungkapkan sesuatu yang dirasakan. Berdasarkan kenyataan tersebut dalam makalah ini dibahas apa saja fungsi tindak tutur ekspresif tuturan pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Searle (dalam Wiyana dan Rohmadi, 2011:21) berpendapat bahwa secara pragmatis setidaknya ada tiga macam tindakan yang dapat diwujudkan oleh penutur, yaitu tindak lokusi, tindak ilokusi dan tindak perlokusi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa tindak tutur ilokusi adalah tidak tutur untuk menyatakan sesuatu. Tindak tutur ilokusi tidak hanya digunakan untuk mengatakan atau menginformasikan sesuatu tetapi juga untuk melakukan sesuatu. Sedangkan tindak tutur perlokusi adalah tidak tutur yang pengutaraannya dimaksudkan untuk mempengaruhi mitra tutur.

Searle (dalam Nadar, 2009: 16) menyatakan bahwa tindak tutur ilokusi yang merupakan bagian sentral dalam kajian tindak tutur dibagi menjadi lima yaitu representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Jadi, tidak tutur ekspresif merupakan bagian dari tindak tutur ilokusi

Tindak tutur ekspresif atau evaluatif adalah tindak tutur yang dimaksudkan penuturnya agar ujarannya diartikan sebagai evaluasi tentang hal yang disebutkan di dalam tuturan itu (Rustono 200:26). Yang termasuk dalam jenis tindak tutur ekspresif adalah memuji, mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, meminta maaf, dan sebagainya. Adapun fungsi pragmatis ekspresif adalah fungsi yang diacu oleh maksud tuturan yang dalam pemakaiannya untuk menyatakan penilaian. Dalam hal ini penutur menyatakan penilaian atas hal yang dituturkannya (Rustono, 2000:106)

Metode Penelitian

Data penelitian ini berupa penggalan wacana yang mengandung tindak tutur ekspresif pasien atau keluarga pasien yang terdapat dalam ulasan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Sumber data diperoleh dari ulasan yang terdapat dalam *facebook*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyimak tuturan yang terdapat dalam *facebook*. Data dianalisis dengan menggunakan teori pragmatik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian fungsi tuturan ekspresif terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang adalah sebagai berikut.

1. Mengucapkan terima kasih

- (1) KP : Terimakasih RSI Sultan Agung, kemarin ayah saya katerisasi jantung dan di rawat inap di kelas 1 sesuai bpjs yg dimiliki, tapi walaupun pakai bpjs tidak ada perbedaan pelayanan dengan pasien umum. Karena kebetulan sebelah ayah saya pasien umum. Dan memang tidak ada biaya tambahan sama sekali. Perawat di poli jantung juga sangad kooperatif, terima mbak mbak perawatnya. Terimakasih (8 Mei 2017)
- (2) P : Saya pasien Dr...,sudah 3kali dlm 7tahun ini saya menjadi pasiennya,yg terakhir ini saya sudah 1,5 th.perkembangan kesehatan saya sangat baik.saya sangat berterimakasih atas pelayanan yang begitu baik walaupun saya non muslim tp tidak ada perbedaan dalam melayani pasien.sekali lagi terimakasih RSISA Semarang semoga makin baik dan makin berkualitas.

- (3) KP : Terima kasih untuk para perawat yg sdh merawat ibuq dg baik.terima kasih untuk Dr. . . .matur nuwun geh pak (9 Mei 2017)
- (4) KP : Rabu.. 3 april 2017...ayah ku sucipto 61 th.. Masuk rs sultan Agung smg... Sy ucapkan banyak terimakasih... Karena pelayanan yg sangat baik d berikan untuk ayah saya.... Meski ayah tak mampu d selamatkan.. Krna kondisinya yg sudah tak baik.... Dr rumah sakit sebelum nya.. Tp saya sangat puas... Dengan pelayanan anda.. Pelayanan yg sangat memuaskan... Trimakasih..... (5 Mei 2017)

Dalam contoh (1) ucapan terima kasih disampaikan oleh anak pasien karena pihak rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik terhadap ayahnya meskipun pasien menggunakan BPJS. Dalam contoh (1) dijelaskan tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Hal ini ditekankan oleh penutur karena kebanyakan orang menganggap bahwa pelayanan terhadap pasien BPJS dan umum dibedakan. Akan tetapi ternyata pelayanan yang diberikan sama karena kebetulan pasien yang berada di sebelah ayahnya adalah pasien umum. Penutur juga menjelaskan bahwa pasien BPJS yang masuk sesuai kelas tidak ada biaya tambahan. Dengan tuturan keluarga pasien ini diharapkan dapat menyakinkan calon pasien lainnya agar berobat ke rumah sakit tersebut karena semua pasien diperlakukan sama baiknya. Begitu pula dalam contoh (2) pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Pelayanan rumah sakit ini di samping tidak membedakan pasien BPJS atau pasien umum, pelayanan di rumah sakit ini juga memperlakukan pasien dengan cara yang sama. Hal tersebut diungkapkan oleh pasien dalam contoh (2). Meskipun pasien dalam contoh (2) nonmuslim, pelayanannya tetap memuaskan. Jadi, dalam melayani pasien siapa pun akan dilayani dengan baik.

Dalam contoh (3) ucapan terima kasih juga disampaikan oleh keluarga pasien yang telah dirawat dengan baik. keluarga pasien juga menyebut nama dokter yang telah mengobati pasien. Dengan penyebutan nama dokter tersebut diharapkan calon pasien yang lain lebih percaya dengan dokter tersebut.

Dalam contoh (4) ucapan terima kasih juga disampaikan pada pihak rumah sakit yang telah memberikan pelayanan kepada pasien dalam hal ini ayah penulis ulasan. Meskipun ayahnya tidak bisa diselamatkan penulis merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Hal ini disampaikan karena kenyataan di lapangan kadang-kadang ada keluarga

pasien yang trauma dengan rumah sakit karena kematian keluarga. Dalam contoh (4) keluarga pasien justru mengucapkan terima kasih terhadap pelayanan yang memuaskan. Ulasan seperti ini akan menambah nilai positif bagi rumah sakit yang bersangkutan.

Pihak rumah sakit selalu memberikan respon positif terhadap ulasan yang diberikan oleh pasien, keluarga pasien. Respon yang diberikan pihak rumah sakit biasanya berupa ucapan terima kasih seperti pada contoh berikut ini.

(5) KP : Saya an. Mertua BP. ..., ucapkan makasih banyak ntuk para Dokter dan Perawatnya.. RSI. SULTAN AGUNG SMG Sekarang mertua laki2 saya seneng pakai banget dah dpt melihat lagi, tinggal tunggu yg sebelah kiri (8 Juni 2017)

RS :Subhanallah Bapak ... terimakasih atas apresiasinya dalam pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung. Semoga menambah semangat kami untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. salam sehat selalu.. (12 Juni 2017)

2. Mengkritik

(6) P : Lebih di tingkatkan untuk pelayanan publik...
Dan dalam pengurusan administrasinya kurang cepat (menunggu terlalu lama) (6 Februari 2017)

RS : Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh ... terimakasih atas reviewnya dalam pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung. Berkaitan dengan ulasan Anda mengenai pelayanan publik, bisakah kami mendapatkan keterangan yang rinci tentang hal tersebut. Boleh disampaikan ke email kami di humas@rsisultanagung.co.id atau melalui pesan pribadi dalam facebook ini. Demikian... sekali lagi kami ucapkan terimakasih dan juga bisakah kami diberi no Handhphone yang dapat kami hubungi agar dapat melakukan klarifikasi ? salam sehat selalu (23 Februari)

Pelayanan administrasi merupakan hal yang tidak kalah penting karena proses administrasi ini juga sangat menentukan kepuasan pelayanan. Dalam contoh (6) pelayanan administratif di rumah sakit Sultan Agung Semarang mendapat kritikan dianggap terlalu lama oleh pasien. Di samping itu pasien juga menginginkan agar pelayanan publik

ditingkatkan. Sayangnya pasien tidak menyebut pelayanan yang mana yang harus ditingkatkan sehingga pihak rumah sakit minta penjelasan lebih lanjut yang bisa disampaikan melalui email agar dapat klarifikasi. Terbukanya pihak rumah sakit terhadap ulasan yang diberikan pasien ini diharapkan orang semakin yakin dengan usaha rumah sakit dalam melayani pasien ke arah pelayanan prima.

Contoh berikut ini juga merupakan kritikan keluarga pasien

(7) KP : Alhamdulillah sore ini ibuk saya sdh boleh pulang.terima kasih atas perawatany.tp ada satu hal yng agak krng enak bagi saya.. bagian gizi klo masak diicip2 apa tdk ya..soale 2x menemui lauk yng asiny ...apa lagi sore ini lauk tahu asiiin buangett! mohon maaf sekedar masukan aja (2 Juli 2017)

RS : Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh yang kami hormati Ibu ..., terimakasih atas review bintang 4 nya. Semoga menambah semangat kami untuk tetap memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Mengenai masukan tentang masakan akan kami sampaikan ke pihak terkait agar segera melakukan perbaikan. salam sehat selalu..

Agar pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit memang dibutuhkan pelayanan prima di segala sisi. Keluarga pasien dalam contoh (7) mengkritisi tentang masakan yang disajikan pihak rumah sakit kepada paasien. Kritikan tersebut ditujukan pada bagian gizi karena masakan yang disajikan terlalu asin. Kritikan ini pun mendapat tanggapan dari pihak rumah sakit dan pihak rumah sakit akan menyampaikan kritikan tersebut pada pihak terkait dalam hal ini ahli gizinya. Tanggapan tersebut menunjukkan bahwa pihak rumah sakit selalu memperhatikan sekaligus akan menindaklanjuti ketidakpuasan pasien terhadap apa yang dirasakan pasien maupun keluarga pasien. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pengguna rumah sakit akan tetap terjaga. Hal tersebut juga dapat dilihat dalam contoh berikut ini

(8) KP : Perlu ditingkatkan lagi (18 April 2017)

RS :Ahamdulillah terimakasih atas review bintang 3 nya masKalau memang ada yang perlu ditingkatkan, kami mohon bantuan nya hal apa

saja yang perlu kami perbaiki. Mengingat ini untuk kepentingan bersama.
Salam sukses dan sehat selalu.. (20 April 2017)

Keseriusan tanggapan rumah sakit terhadap ulasan yang diberikan pasien atau keluarga pasien mengisyaratkan bahwa pihak rumah sakit bersungguh-sungguh ingin melayani masyarakat sebaik mungkin.

3. Mengeluh

(9) KP : Kalo mau keluar jl.raya nyebrang susah..harusnya pihak RS ngasih petugas untuk bantu pengunjung yg mau keluar ke jalan raya ..baik langsung kekiri atau mau nyebrang menuju jln.tolyg sy alami kemarin susah. Mau keluar jalan raya ..apa lagi mau nyebrang.gak ada petugasnya... (16 Mei 2017)

RS : Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.... terimakasih atas kepercayaan dan apresiasinya dalam pelayanan di RSI Sultan Agung. Kami juga berterimakasih atas masukannya tentang pelayanan parkir pengunjung. Insya Allah masukan akan kami sampaikan ke jajaran manajemen agar kami bisa melakukan perbaikan. Demikian ... salam sehat selalu..

Tindak tutur ekspresif mengeluh juga ditemukan dalam ulasan rumah sakit Islam Sultan Agung. Keluhan (9) disampaikan pengunjung rumah sakit mengenai tidak adanya petugas yang membantu pengunjung untuk menyeberang. Keluhan ini juga diberi tanggapan positif oleh pihak rumah sakit. Keberadaan petugas sebetulnya sangat dibutuhkan mengingat lokasi Rumah Sakit Islam Sutan Agung Semarang berada di wilayah pantura yang lalu lintasnya sangat ramai. Dengan adanya keluhan ini diharapkan ada tindakan lebih lanjut demi kenyamanan pengunjung.

(10) KP : saya rasa untuk pelayanannya baik,tapi untuk ruangan kok panas bnget padahal saya lihat ad ACnya khususnya ruangan BAITUNNISA 1 lantai 3 dan kebetulan anak saya mondok di ruangan itu,semoga saja untuk ruangan lain tidak sama...

RS :Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh..terimakasih ... atas apresiasinya dan reviewnya. berkaitan dengan masukan Anda tentang AC

di ruang Baitun Nisa insya Allah akan kami tindak lanjuti. Hanya bolehkah kami meminta nama putranya dan nomer Handhphone Bapak ? Silahkan kami di DM saja dalam halaman facebook ini. Terimakasih. (25 Maret 2017)

Dalam contoh (10) keluarga pasien mengeluh tentang kondisi ruangan yang panas meskipun sudah ada AC-nya yaitu ruangan BAITUNNISA 1 lantai 3. Meskipun demikian, ayah pasien mengharapkan agar ruangan lain tidak sama panasnya. Keluhan ini juga mendapat tanggapan yang positif dari pihak rumah sakit. Dengan ulasan ini diharapkan pihak rumah sakit selalu mengecek fasilitas ruangan sebelum kamar digunakan pasien.

(11) KP : saya kecewa hari ini... saya kluarga psien rawat inap r.firdaus..kemarin akad rawat inap saya diinformasikan kalau pembayaran denda bpjs bisa dibayar di rumah sakit di akhir administrasi....tapi siang ini jam 13.00 petugas administrasi menginfokan kalau saya harus ngurus ke kantor bpjs.... dan tidak ada dispensasi waktu karena besok tanggal merah❖ Iya sih saya yg salah karena telat mbayar denda...tapi kalau info dari awal pendaftaran gak keliru saya akan urus pagi tadi...setidaknya siang ini saya gak keburu.buru....#ibu2 soalnya❖ (16 Agustus)

RS :Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Saudara/i H Yu Bin, terimakasih atas apresiasi bintang 2 nya dalam pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung. Atas saran dan masukannya dalam pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung, bolehkah kami meminta identitas pasien yang bersangkutan ? Dirawat di ruang mana ? Semoga dengan kejelasan ini, memudahkan kami untuk cross check supaya penanganan komplain cepat terselesaikan. Salam sehat selalu. Bisa dikirimkan lebih lanjut via DM.

KP: Terima kasih untuk respon komplain.nya saya beri 4 . maaf bila saya juga salah

RS : Alhamdulillah berarti sudah terselesaikan ya Kami juga meminta maaf bilamana ada ketidaknyamanan dalam pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung. Terimakasih atas reviewnya

Kekecewaan keluarga pasien dalam ulasan (11) karena informasi yang diberikan pihak rumah sakit tentang pembayaran denda BPJS berubah. Pihak rumah sakit pun menanggapi dengan cara meminta identitas untuk memudahkan cross check supaya penanganan komplain cepat terselesaikan. Respon rumah sakit juga menghasilkan reaksi positif keluarga pasien yang akhirnya mengakui kesalahannya. Begitu pula pihak rumah sakit juga mohon maaf kepada keluarga pasien.

4. Memuji

- (12) KP : Pelayanan prima. Ada masjidnya yang bisa dipakai shalat 5 waktu berjamaah. Tiap ruangan juga ada arah kiblat, sehingga memudahkan untuk yang mau shalat di ruangan. Selalu ada ucapan salam dari para karyawan. Ada doa bersama. Ada murattal di pagi hari yang menyejukkan. Istimewa (6 November 2016)
- (13) KP : Bagus, bersih, ramah, selalu salam masuk ruangan ataupun ketemu sesama, semua ruangan ada arah kiblat. Kamar mandi tidak berbau. Ada doa utk pasien yg sangat menyejukkan dan jga sebagai penyemangat utk sembuh.(12 April 2017)
- (14) KP : AlhamdulillahRSI layanannya sungguh baik....dan bagi warga Muslim yg sedang sakit kami sarankan berobat di RSI ini, disamping layanannya memuaskan, cara penanganan thd pasien pun sangat profesional dan nuansa islami sangat terasa (20 April 2017)
- (15) KP : Subhanallah.rmh skt Sultan agung Semarang. Ternyata sngt bagus'pelayanannya. Dokter spesialis penyakit dalam nya. Sngt baik ramah.enak di ajak komunikasi. (15 Mei 2017)

Dalam contoh (12) penulis memberikan pujian terhadap pelayanan rumah sakit yang sudah dianggap prima. Penulis juga memuji fasilitas ibadah yang disediakan yaitu ada masjidnya bisa untuk salat berjamaah, di setiap ruang ada petunjuk arah kiblat, ada ucapan

salam dari karyawan, doa bersama, dan murotal yang menyejukkan. Ulasan yang diberikan pasien ini memberi gambaran mengenai kelengkapan fasilitas yang disediakan rumah sakit yang islami. Dalam contoh (13) penulis juga memuji kamar mandi bersih, ruangan yang bagus dan bersih. Dalam contoh (14) juga dijelaskan mengenai pelayannya profesional. Ulasan ini akan menambah nilai positif bagi rumah sakit. Dalam contoh (15) pujian diberikan kepada pelayanan rumah sakit yang dinilai sangat bagus. Begitu pula dokter penyakit dalamnya ramah dan enak diajak komunikasi. Komunikasi antara dokter dan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Jika komunikasi antara dokter dan pasien kurang baik, biasanya pasien akan beralih ke dokter lain bahkan memilih memeriksakan diri ke rumah sakit lain. Jadi, pujian masyarakat terhadap Rumah Sakit Islam Sultan Agung ini dapat membangun loyalitas pasien dan dapat dijadikan sarana promosi untuk menarik calon pasien berobat ke rumah sakit tersebut.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fungsi tindak tutur ekspresif yang digunakan oleh penulis ulasan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ada empat macam yaitu mengucapkan terima kasih, mengkritik, mengeluh, dan memuji. Adapun tujuan penulis ulasan adalah mengharapkan agar rumah sakit ini menjadi lebih baik dan lebih maju.

Daftar Pustaka

- Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Puspitasari, Mei Gawati, Mochamad Edris. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati". *Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 2 (Desember 2011) halaman 49-62
- Rustono.2000. *Implikatur Tuturan Humor*. Semarang:CV IKIP Semarang Press.
- Utama, Agung. 2003. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten" *OPSI*, Vol. 1, No. 2, Desember 2003 halaman 96 – 110 .
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/197410142008121001/penelitian/Kualitas+Pelayanan+RS+Cakra+Husada.pdf> .
- Wijana, I Dewa Putu dan Mohammad Rohmadi. 2011. *Analisis Wacana Pragmatik Kajian Teori dan analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.