

Tindak Tutur Asertif Tenaga Kesehatan dalam Membangun Hubungan Baik dengan Pasien di Rumah Sakit

Sumarni¹

Johar Amir²

Nensilianti³

Usman⁴

¹²³⁴ Universitas Negeri Makassar, Indonesia

¹sumarnibaharudin14@gmail.com

²johar.amir@unm.ac.id

³nensilianti@unm.ac.id

⁴usmanpahar@unm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis wujud tindak tutur asertif yang digunakan oleh tenaga kesehatan dalam membangun hubungan baik dengan pasien di rumah sakit. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara terhadap tenaga kesehatan dan pasien di RSUD dr. La Palaloi, Kabupaten Maros. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindak tutur asertif yang dominan digunakan mencakup bentuk deklaratif, interogatif, dan imperatif. Tuturan deklaratif terdiri atas deklaratif bermakna penjelasan keadaan, nasihat, perkiraan, pertentangan, dan penegasan. Tuturan imperatif terdiri atas imperatif bermakna desakan dan anjuran. Tuturan interogatif terdiri atas interogatif bermakna menyatakan, memberitahukan, menyarankan, mengeluh, dan meminta tindakan. Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa tindak tutur asertif yang digunakan tenaga kesehatan berperan penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Tuturan deklaratif yang berisi penjelasan kondisi pasien membantu mengurangi kecemasan pasien dan keluarganya. Tuturan interogatif yang mengarah pada permintaan informasi dan saran menunjukkan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi pasien, sehingga pasien merasa lebih diperhatikan. Sementara itu, tuturan imperatif yang bersifat anjuran dan desakan sering digunakan dalam konteks pemberian instruksi medis atau anjuran kepatuhan terhadap pengobatan. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian pragmatik, khususnya dalam memahami peran tindak tutur asertif dalam interaksi medis. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi acuan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dengan pasien, sehingga dapat memperbaiki hubungan interpersonal dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kata Kunci: *Tindak Tutur Asertif, Tenaga Kesehatan, Hubungan Baik, Rumah Sakit*

Pendahuluan

Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik di lingkungan rumah sakit. Interaksi yang efektif tidak hanya berdampak pada kelancaran proses pelayanan medis, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien dan keberhasilan pengobatan. Salah satu aspek utama dalam komunikasi medis adalah penggunaan tindak tutur asertif, yang berfungsi untuk menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, serta membangun kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien (Searle dalam Baan, 2021). Namun, kurangnya

komunikasi yang jelas dan asertif dari tenaga kesehatan masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Dalam konteks layanan kesehatan, tindak tutur asertif tidak hanya sekadar menyampaikan informasi medis, tetapi juga berperan dalam menciptakan interaksi yang nyaman dan efektif bagi pasien (Putradi & Supriyana, 2024). Tenaga kesehatan yang mampu menggunakan tindak tutur asertif dengan baik cenderung menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan positif, sehingga pasien merasa lebih dipahami dan dihargai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang asertif atau tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpastian, kecemasan, bahkan ketidakpercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan (Sumarni, 2022). Fenomena ini terlihat dalam laporan dari *TribunMaros.com* dan unggahan *MarosInfo* di media sosial Instagram, yang menyoroti bahwa kurangnya komunikasi yang jelas dan asertif dari tenaga kesehatan menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien. Sebuah kasus viral pada 2023 melibatkan seorang pasien yang mengeluh di media sosial tentang ketidakjelasan informasi medis yang diterimanya serta kurangnya perhatian dari tenaga kesehatan. Pasien tersebut menyatakan, "Saya merasa diabaikan. Tidak ada yang menjelaskan prosedur yang akan dilakukan, dan ketika saya bertanya, jawabannya tidak memuaskan" (Hidayah, 2023). Kasus ini menggarisbawahi adanya masalah komunikasi yang perlu segera diatasi.

Selain laporan di media sosial, data rekam medis menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan rawat jalan selama lima tahun terakhir. Pada 2019, jumlah pasien rawat jalan mencapai 65.441, tetapi pada 2020 turun drastis menjadi 38.820. Pada 2021 tercatat 40.176 pasien rawat jalan, diikuti dengan penurunan menjadi 33.336 pasien pada 2022, dan terus menurun hingga mencapai 30.120 pasien pada 2023 (Profil RSUD Salewangan, 2024). Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Salah satu faktor yang diduga berperan signifikan adalah kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, khususnya terkait tindak tutur asertif.

Tindak tutur asertif yang digunakan oleh tenaga kesehatan dapat berbentuk deklaratif, interogatif, dan imperatif. Bentuk deklaratif digunakan untuk menyampaikan pernyataan atau informasi yang bersifat menjelaskan kondisi pasien atau prosedur medis (Searle dalam Suryani, 2023). Bentuk interogatif digunakan untuk menggali informasi dari pasien, seperti menanyakan keluhan atau riwayat kesehatan yang mendukung diagnosis dan perawatan (Simanullang & Tambun, 2023). Sementara itu, bentuk imperatif sering digunakan dalam instruksi medis, seperti meminta pasien untuk mengikuti prosedur tertentu dalam perawatan (Vitrianingsih & Budiarsih, 2019). Dengan memahami bentuk tindak tutur asertif ini, tenaga kesehatan dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi dan membangun interaksi yang lebih baik dengan pasien.

Selain bentuknya, tindak tutur asertif juga memiliki berbagai fungsi, di antaranya adalah menjelaskan, menyatakan, menyarankan, menunjukkan, dan melaporkan (Lestari & Prabawa, 2024). Fungsi menjelaskan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya (Delliana et al., 2024). Fungsi menyatakan digunakan untuk mengungkapkan fakta atau opini medis secara langsung. Fungsi menyarankan sering muncul dalam konteks rekomendasi pengobatan atau gaya hidup sehat yang harus dijalani pasien. Fungsi menunjukkan berperan dalam mengarahkan perhatian pasien terhadap aspek tertentu dalam perawatan, sementara fungsi melaporkan digunakan untuk memberikan informasi mengenai perkembangan kondisi pasien (Sumarni, 2022). Dengan memahami fungsi-fungsi ini, tenaga kesehatan

dapat lebih baik dalam menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan pasien.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tindak tutur asertif berperan dalam meningkatkan kualitas interaksi tenaga kesehatan dan pasien. Studi yang dilakukan oleh Dewi et al. (2022) menemukan bahwa komunikasi yang bersifat asertif dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis. Penelitian lain oleh Rahmah (2020) mengungkapkan bahwa penggunaan tindak tutur asertif dapat mengurangi ketidakpastian pasien terhadap prosedur medis, sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap tenaga kesehatan.

Teori tindak tutur asertif merujuk pada konsep dasar yang dikemukakan oleh Searle (dalam Ardini et al., 2024), di mana tindak tutur asertif mencerminkan pernyataan yang mengungkapkan kebenaran berdasarkan bukti atau keyakinan pembicara. Dalam komunikasi medis, tindak tutur asertif dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi yang menegaskan kebenaran informasi kesehatan, memberikan penjelasan, serta mengonfirmasi pemahaman pasien (Leech dalam Basri, 2020). Menurut teori Grice (dalam Meiliana, 2022) tentang prinsip kerja sama, efektivitas tindak tutur asertif bergantung pada sejauh mana tenaga kesehatan dapat mematuhi maksim kualitas (menyampaikan informasi yang benar), maksim kuantitas (menyampaikan informasi secukupnya), maksim relevansi (memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien), dan maksim cara (menyampaikan informasi dengan jelas dan dapat dipahami).

Di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Kusuma et al. (2021) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang menggunakan strategi komunikasi asertif mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Keberhasilan tenaga kesehatan dalam menerapkan tindak tutur asertif yang sesuai dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien serta efektivitas layanan kesehatan. Dengan memahami wujud tindak tutur asertif, tenaga kesehatan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien, sehingga meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan medis secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis wujud tindak tutur asertif yang digunakan oleh tenaga kesehatan dalam interaksi dengan pasien di rumah sakit dengan menggunakan teori tindak tutur dari John Searle (1979) sebagai landasan teoretis.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami wujud tindak tutur asertif yang digunakan oleh tenaga kesehatan dalam interaksi dengan pasien. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena komunikasi secara rinci berdasarkan data yang diperoleh dari situasi alami tanpa manipulasi (Nugroho, 2024). Dengan metode ini, penelitian tidak hanya mengidentifikasi bentuk tindak tutur asertif, tetapi juga pola penggunaannya dalam interaksi medis.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. La Palaloi, Maros, dengan fokus utama pada identifikasi wujud tindak tutur asertif yang digunakan tenaga kesehatan saat berkomunikasi dengan pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui observasi, perekaman, dan analisis transkrip percakapan. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati interaksi tanpa ikut serta dalam percakapan. Perekaman suara digunakan untuk mendokumentasikan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien guna memastikan akurasi data.

Proses analisis data mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan dikategorikan berdasarkan bentuk tindak tutur asertif, seperti deklaratif, interogatif, dan imperatif. Selanjutnya, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi bagian percakapan yang relevan untuk menghindari informasi yang tidak mendukung tujuan penelitian. Data yang telah tersaring kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pola tindak tutur asertif dalam komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian pragmatik dalam komunikasi medis, terutama dalam memahami bagaimana wujud tindak tutur asertif berkontribusi dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Hasil

Jenis kalimat deklaratif yang ditemukan dalam penelitian ini memiliki variasi dalam penggunaannya, tergantung pada konteks dan tujuan komunikasi. Variasi makna ini mencakup tuturan yang digunakan untuk menjelaskan keadaan, memberikan nasihat, menyampaikan perkiraan, mengungkapkan pertentangan, serta menegaskan suatu hal

Deklaratif Bermakna Penjelasan Keadaan

Kalimat deklaratif penjelasan keadaan adalah kalimat yang menjelaskan keadaan yang terjadi.

Data 1

Per : 150 tensita.

Pas : Adada, *tinggi i?* (tinggi?)

Dalam konteks ini, perawat memberi informasi tekanan darah pasien yang mencapai 150 mmHg. Pernyataan "*150 tensita.*" merupakan tindak tutur deklaratif yang bersifat deskriptif dan menyampaikan fakta medis. Pasien merespons dengan pertanyaan untuk memastikan atau memahami lebih lanjut.

Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif menyatakan sesuatu sesuai kenyataan dan berfungsi memberi informasi. Dalam komunikasi medis, penjelasan ini membantu pasien memahami hasil pemeriksaan, meningkatkan kewaspadaan, dan mendorong tindakan lanjutan jika diperlukan. Hal ini juga mencerminkan hubungan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien.

Data 2

D : Ok. Berarti itu kakita sekarang saya kasiki obat ka sudah rusak sekali kulihat, tapi saya kasih obat untuk kurangi rasa sakit di' tidak bisa penyembuhan. Untuk kasih sembuh susahmi karena sudah rusak. Pengaruh gulata ini.

Pas : Iye dok.

Dalam konteks ini, dokter memberi tahu pasien bahwa kakinya telah mengalami kerusakan parah akibat pengaruh gula darah. Dokter menjelaskan bahwa obat yang diberikan hanya berfungsi untuk meredakan nyeri, tetapi tidak dapat menyembuhkan.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna pemberitahuan, karena dokter menyampaikan fakta medis mengenai kondisi pasien. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif berfungsi untuk menginformasikan sesuatu berdasarkan kenyataan. Dalam komunikasi medis, kejelasan seperti ini membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, mengelola harapan terhadap pengobatan, serta mempertimbangkan langkah perawatan selanjutnya.

Deklaratif Bermakna Penjelasan Nasihat

Kalimat deklaratif nasihat adalah kalimat yang menyampaikan nasihat berupa ajaran yang baik.

Data 3

D : Ok kalau begitu, saya kasih saja obat, ada efeknya ini di' agak pusing kalau kita minum, jadi minum pas malam saja.

Pas : Iye dok.

Dalam konteks ini, dokter menyarankan pasien untuk rutin berobat setiap bulan sebagai langkah menjaga kesehatannya.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna nasihat, karena dokter memberikan anjuran berdasarkan keyakinannya bahwa pemeriksaan rutin bermanfaat bagi pasien. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif menyampaikan informasi yang dianggap benar oleh penutur. Dalam komunikasi medis, nasihat seperti ini membantu pasien lebih proaktif dalam perawatan kesehatannya.

Data 4

D : Efek obat biasanya kasi begitu juga. Saya periksa lagi tenggorokan sama telinga di'.

Pas : Iye

Dokter memberi tahu pasien tentang kemungkinan efek samping obat dan rencana pemeriksaan lanjutan pada tenggorokan serta telinga pasien.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna nasihat, karena dokter menyampaikan suatu kondisi yang bersifat informatif sekaligus memberikan arahan kepada pasien untuk mengikuti langkah pemeriksaan lebih lanjut. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif berfungsi untuk menyatakan fakta atau memberikan informasi. Dalam komunikasi medis, penjelasan ini membantu pasien memahami efek obat dan prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan.

Deklaratif Bermakna Perkiraan

Kalimat deklaratif perkiraan adalah kalimat yang mengungkapkan kemungkinan yang terjadi.

Data 5

D : Ie, karena 18 tahun keatas baru masuk penyakit dalam, cuma poli anak mungkin sudah tutupkan.

Per : Jam 9 tutupmi dok.

Dokter memberi tahu bahwa pasien di atas 18 tahun masuk poli penyakit dalam dan memperkirakan poli anak sudah tutup.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna perkiraan, karena dokter menyampaikan informasi berdasarkan aturan usia pasien dan jadwal pelayanan. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif mencakup laporan, penjelasan, dan perkiraan yang berlandaskan pengetahuan medis serta situasi rumah sakit.

Data 6

D : Oh *normalji* itu bu, mungkin karena memang ada iritasi ditelinganya. Saya mau cek dulu telinganya di'.

K.Pas : (*membantu memegang anaknya*)

Dokter menjelaskan bahwa kondisi pasien masih normal, tetapi memperkirakan adanya iritasi di telinga sebelum melakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna perkiraan, karena dokter menyampaikan hipotesis berdasarkan pemeriksaan awal. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif digunakan untuk menjelaskan, melaporkan, atau memperkirakan suatu kondisi berdasarkan pengamatan medis.

Deklaratif Bermakna Pertentangan

Deklaratif pertentangan adalah kalimat yang mengungkapkan penentangan atau ketidaksetujuan.

Data 7

Per : Oh, salah *rujuki* dok.

Perawat menyadari adanya kesalahan dalam proses rujukan pasien dan mengoreksi informasi yang ada.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna pertentangan, karena perawat menyampaikan koreksi terhadap prosedur rujukan yang tidak sesuai. Menurut Searle (1979), tindak tutur asertif mencakup penolakan atau koreksi berdasarkan pengamatan, yang dalam konteks medis penting untuk memastikan ketepatan layanan pasien.

Data 8

D : Tapi kita makan pantangannya

Pas : Oh ie dok.

Dokter menegur pasien karena masih mengonsumsi makanan pantangan, mengingatkan pentingnya kepatuhan terhadap pola makan.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna pertentangan, karena dokter mengoreksi perilaku pasien yang bertentangan dengan anjuran medis. Sesuai teori Searle (1979), tindak tutur asertif dapat digunakan untuk memberikan koreksi atau peringatan guna meningkatkan kepatuhan pasien terhadap aturan kesehatan.

Deklaratif Bermakna Penegasan

Deklaratif penegasan adalah kalimat yang mengungkapkan penentuan.

Data 9

TA : Ditanggung BPJS *obatta'*.

Tenaga administrasi menegaskan bahwa obat pasien ditanggung oleh BPJS, memberikan kepastian agar pasien tidak khawatir tentang biaya.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna penegasan, karena menyampaikan informasi faktual yang dapat diverifikasi. Sesuai teori Searle (1979), asertif berfungsi untuk menyampaikan keyakinan terhadap suatu fakta, yang dalam konteks ini membantu membangun kepercayaan pasien terhadap jaminan kesehatan.

Data 10

TA : Pekerjaan, ibu rumah tangga *di'*.

Pas : Ie.

Tenaga administrasi mencatat dan menegaskan pekerjaan pasien sebagai ibu rumah tangga dalam prosedur administrasi.

Tuturan ini merupakan tindak tutur asertif bermakna penegasan, karena menyampaikan informasi faktual untuk memastikan keakuratan data pasien. Berdasarkan Searle (1979), asertif digunakan untuk menggambarkan realitas dan memastikan kebenaran informasi dalam komunikasi administratif.

Pembahasan

Tindak tutur asertif yang ditemukan dalam penelitian ini mencakup beberapa bentuk yang digunakan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit. Bentuk utama tindak tutur asertif yang teridentifikasi adalah deklaratif, interogatif, dan imperatif. Tindak tutur wujud deklaratif digunakan oleh tenaga kesehatan untuk memberikan informasi kepada pasien mengenai kondisi kesehatan, prosedur medis, serta anjuran pengobatan. Dalam interaksi ini, tenaga kesehatan menyampaikan pernyataan yang bersifat informatif dan dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi yang dialami.

Selain itu, tindak tutur wujud interogatif ditemukan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Pertanyaan ini berfungsi untuk menggali informasi terkait kondisi pasien, keluhan yang dirasakan, serta respons terhadap pengobatan yang telah diberikan. Melalui tindak tutur ini, tenaga kesehatan dapat memperoleh data yang lebih akurat mengenai keadaan pasien, sehingga dapat menentukan tindakan medis yang tepat.

Tindak tutur wujud imperatif juga ditemukan dalam komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, terutama dalam bentuk instruksi atau anjuran yang bersifat persuasif. Tenaga kesehatan memberikan arahan mengenai cara konsumsi obat, langkah-langkah perawatan mandiri, serta tindakan pencegahan yang harus dilakukan pasien. Bentuk ini bertujuan untuk memastikan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi medis yang diberikan, sehingga mendukung proses penyembuhan dan meningkatkan efektivitas perawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga bentuk tindak tutur asertif ini berperan penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Penggunaan tindak tutur wujud deklaratif membantu pasien memahami informasi medis secara jelas, sementara tindak tutur wujud interogatif memungkinkan tenaga kesehatan mengidentifikasi kebutuhan pasien dengan lebih akurat (Sumarni, 2022). Di sisi lain, tindak tutur wujud imperatif mendukung kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan yang direkomendasikan. Dengan demikian, variasi tindak tutur asertif yang ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan strategi komunikasi yang digunakan tenaga kesehatan untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien serta meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindak tutur asertif yang digunakan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien di rumah sakit meliputi bentuk deklaratif, interogatif, dan imperatif. Tindak tutur deklaratif berfungsi dalam penyampaian informasi medis secara jelas, tindak tutur interogatif membantu tenaga kesehatan mengidentifikasi kebutuhan pasien melalui pertanyaan yang diajukan, sementara tindak tutur imperatif digunakan untuk memberikan instruksi dan anjuran yang mendukung kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Keberagaman bentuk tindak tutur asertif ini mencerminkan strategi komunikasi yang bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien serta meningkatkan efektivitas layanan kesehatan.

Meskipun penelitian ini berhasil mengidentifikasi wujud tindak tutur asertif yang digunakan oleh tenaga kesehatan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Penelitian ini hanya berfokus pada satu rumah sakit tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke lingkungan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada bentuk tindak tutur tanpa

menggali secara mendalam aspek psikologis dan emosional pasien terhadap penggunaan tindak tutur asertif tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian ini, tenaga kesehatan disarankan untuk lebih memperhatikan variasi dan strategi tindak tutur asertif guna meningkatkan kenyamanan dan keterlibatan pasien. Pelatihan komunikasi yang berfokus pada efektivitas tindak tutur asertif dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan ke rumah sakit lain atau fasilitas kesehatan berbeda agar pemahaman lebih komprehensif. Studi mendatang juga dapat meneliti pengaruh tindak tutur asertif terhadap kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan faktor psikologis yang memengaruhi respons pasien, sehingga dapat memperkaya wawasan tentang komunikasi medis yang efektif.

Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak RSUD dr. La Palaloi Maros atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Bantuan serta fasilitas yang disediakan telah memungkinkan saya untuk mengumpulkan data dengan baik dan memperoleh wawasan yang mendalam terkait komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien rawat jalan. Saya juga menghargai kerja sama serta keterbukaan dari seluruh tenaga kesehatan yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi di rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Ardini, C. R., Nabila, R., Meliyana, R., Agustina, R. N., Ihsanita, N., Utomo, A. P. Y., & Darmawan, R. I. (2024). Tindak Tutur Ilokusi Dalam Cuitan Twitter Cawapres Gibran Rakabuming Raka Dalam Masa Kampanye Kontestasi Pilpres 2024. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(4), 226-254.
- Baan, A. (2021). *Refleksi dalam Pembelajaran Sastra (Penggunaan Bahasa dalam Konteks Budaya Masyarakat)*. Batu: Cakrawala Indonesia.
- Basri, M. B. (2020). *Penggunaan Tindak Tutur Asertif Dokter dalam Komunikasi Medis*. Universitas Negeri Makassar.
- Delliana, S., Oktarina, N. D., Istiani, H. G., Liyanovitasari, L., Lannasari, L., Lestari, P., Yudanari, Y. G., Widayati, K., Setyoningrum, U., Agustini, N. R. S., Agil, N. M., & Wulansari, W. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Dewi, F., Hayati, M., & Yusrawati, Y. (2022). Determinan Peran Kepemimpinan Kepala Ruang Terhadap Kepatuhan Perawat dalam Melaksanakan Hand Hygiene di RSUD Cut Meutia Aceh Utara. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(6), 945-953.
- Hidayah, N. (2023). *5 Hari Dirawat Tanpa Ketemu Dokter, Keluarga Pasien Minta Manajemen RS La Palaloi Evaluasi Layanan*. TribunMaros.Com. <https://makassar.tribunnews.com/2023/09/25/5-hari-dirawat-tanpa-ketemu-dokter-keluarga-pasien-minta-manajemen-rs-la-palaloi-evaluasi-layanan>
- Kusuma, M. W., Herawati, F., Setiasih, S., & Yulia, R. (2021). Persepsi Tenaga Kesehatan dalam Praktik Kolaborasi Interprofesional di Rumah Sakit di Banyuwangi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(2), 106-113.

- Lestari, N. P., & Prabawa, A. H. (2024). Tindak Tutur Asertif Pada Headline Portal Berita Online Kompas. com Serta Pemanfaatan Bagi Bahan Ajar Teks Argumentasi. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 10(2), 1973-1981.
- Meiliana, D. A. (2022). *Tindak Tutur Ilokusi dalam Akun Twitter@ Sandiuno Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*. Universitas Jember.
- Nugroho, F. M. (2024). *Gaya Komunikasi Dokter dalam Membangun Kepercayaan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Dokter dan Pasien di Praktek Spesialis Kulit dan Kelamin Dr. Liza)*. Universitas Medan Area.
- Profil RSUD Salewangan. (2024). *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Kabupaten Maros*. Maros: PPID Kabupaten Maros
- Putradi, A. W. A., & Supriyana, A. (2024). *Pragmatik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmah, A. F. (2020). Komunikasi Interpersonal Rehabilitasi Pecandu Narkoba di Malang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 63-77.
- Searle, J. R. (1979). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. UK: Cambridge university press.
- Simanullang, R. H., & Tambunan, D. M. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni. (2022). *Tindak Tutur Asertif Dokter bagi Penyintas Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Suryani, Y. (2023). *Defisit Pragmatik Tuturan Penderita Skizofrenia (Sebuah Studi Kasus)*. Banyumas: Zahira Media Publisher.
- Vitrianingsih, Y., & Budiarsih, B. (2019). Pelimpahan Wewenang Dokter Kepada Profesi Perawat Dalam Tindakan Medis Dari Perspektif Hukum. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2(2), 185-195.