

**STRATEGI KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOMUNIKASI  
BIDAN DAN PASIEN PADA KONSELING KESEHATAN  
REPRODUKSI DI PROGRAM STUDI KEBIDANAN  
UNIVERSITAS AUDI INDONESIA**

**Faija Sihombing<sup>1</sup>, Roikestina Silaban<sup>2</sup>, Tulus Januardi Tua Panjaitan<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Universitas Audi Indonesia, Medan

<sup>2</sup>Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan

Email: <sup>1</sup>faijasihombing@gmail.com, <sup>2</sup>roikestina@gmail.com,

<sup>3</sup>tuluspanjaitansh@gmail.com

**Abstract:** *Communication is an essential component of healthcare services as it serves as the primary medium for delivering information, education, and support to patients. In midwifery practice, polite communication plays an important role in establishing therapeutic relationships between midwives and patients, particularly in reproductive health counseling that often addresses sensitive and personal issues. This study aimed to describe the language politeness strategies used in communication between midwives and patients during reproductive health counseling at the Midwifery Study Program of Universitas Audi Indonesia. This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observations, interviews, documentation, and recorded conversations between midwives and patients during counseling sessions. Data analysis was conducted using the model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña (2020), which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings revealed that positive politeness, negative politeness, direct strategies, and indirect strategies were employed in midwife-patient communication. Positive politeness emerged as the most dominant strategy because it fostered comfort, encouraged patient openness, and strengthened therapeutic relationships. The study concludes that the implementation of language politeness strategies contributes significantly to the effectiveness of reproductive health counseling and the improvement of midwifery service quality.*

**Keywords:** *language politeness, midwifery communication, patient, reproductive health, counseling*

**Abstrak:** Komunikasi merupakan unsur penting dalam pelayanan kesehatan karena menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi, edukasi, dan pemberian dukungan kepada pasien. Dalam praktik kebidanan, komunikasi yang santun berperan dalam membangun hubungan terapeutik antara bidan dan pasien, terutama pada konseling kesehatan reproduksi yang membahas isu-isu sensitif dan bersifat pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam komunikasi bidan dan pasien pada konseling kesehatan reproduksi di Program Studi Kebidanan Universitas Audi Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan rekaman percakapan antara bidan dan pasien selama proses konseling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif, kesantunan negatif, strategi langsung, dan strategi tidak langsung digunakan dalam komunikasi bidan dan pasien. Strategi kesantunan positif menjadi strategi yang paling dominan karena mampu menciptakan rasa nyaman, meningkatkan keterbukaan pasien, serta memperkuat hubungan terapeutik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi kesantunan berbahasa berkontribusi terhadap efektivitas konseling kesehatan reproduksi dan peningkatan kualitas pelayanan kebidanan.

**Kata Kunci:** kesantunan berbahasa, komunikasi kebidanan, pasien, kesehatan reproduksi, konseling

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan, membangun kepercayaan, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara tenaga kesehatan dan pasien (Arnold & Boggs, 2020).

Dalam praktik kebidanan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena bidan berinteraksi langsung dengan pasien dalam berbagai kondisi kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan yang membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik adalah konseling kesehatan reproduksi. Konseling kesehatan reproduksi merupakan proses pemberian informasi, edukasi, dan pendampingan kepada pasien terkait kesehatan reproduksi sehingga pasien mampu mengambil keputusan yang tepat mengenai kesehatannya (Sukmawati, 2020).

Topik yang dibahas dalam konseling kesehatan reproduksi sering kali berkaitan dengan masalah pribadi dan sensitif, seperti kesehatan menstruasi, kehamilan, kontrasepsi, penyakit menular seksual, serta kesehatan reproduksi remaja. Kondisi tersebut menuntut bidan untuk menggunakan bahasa yang santun agar pasien merasa nyaman dan tidak ragu dalam menyampaikan permasalahannya (Sumiari, 2022).

Kesantunan berbahasa merupakan bagian dari kajian pragmatik yang berkaitan dengan cara seseorang menggunakan bahasa untuk menjaga hubungan sosial dalam komunikasi. Menurut Leech (2014), kesantunan

berbahasa berfungsi untuk meminimalkan konflik dan memaksimalkan penghargaan terhadap lawan tutur. Kesantunan berbahasa memungkinkan proses komunikasi berlangsung secara efektif karena setiap pihak merasa dihargai dan dihormati.

Penelitian mengenai komunikasi kesehatan menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien (Kourkouta & Papathanasiou, 2016). Selain itu, komunikasi interpersonal yang baik juga dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap anjuran kesehatan dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Arnold & Boggs, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Ardhiangtyas et al. (2024) menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan tenaga kesehatan mampu meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pemeriksaan kesehatan secara rutin. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi memiliki hubungan erat dengan keberhasilan pelayanan kesehatan.

Dalam bidang pendidikan, Silaban, Panjaitan, dan Sihombing (2025) menemukan bahwa strategi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan keterlibatan peserta didik dalam proses pembelajaran. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik mampu menciptakan interaksi yang efektif dalam berbagai konteks, termasuk dalam pelayanan kesehatan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas komunikasi dalam pelayanan kesehatan, penelitian mengenai strategi kesantunan berbahasa dalam komunikasi bidan dan pasien pada konseling kesehatan reproduksi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bentuk

strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam komunikasi bidan dan pasien serta menganalisis perannya dalam mendukung efektivitas konseling kesehatan reproduksi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan mendeskripsikan fenomena penggunaan strategi kesantunan berbahasa dalam komunikasi bidan dan pasien secara mendalam (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Program Studi Kebidanan Universitas Audi Indonesia. Subjek penelitian terdiri atas mahasiswa kebidanan yang melakukan praktik konseling kesehatan reproduksi dan pasien yang menjadi peserta konseling.

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi langsung terhadap proses konseling.
2. Wawancara mendalam dengan bidan dan pasien.
3. Dokumentasi kegiatan konseling.
4. Rekaman percakapan selama proses konseling.

Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Kesantunan Positif**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif merupakan strategi yang paling dominan digunakan dalam komunikasi bidan dan pasien.

Strategi ini ditunjukkan melalui penggunaan sapaan ramah, pemberian

perhatian, serta ungkapan empati terhadap kondisi pasien.

Contoh tuturan: "Bagaimana kabarnya hari ini, Dek? Apakah ada keluhan yang ingin disampaikan?"

Tuturan tersebut menunjukkan upaya bidan untuk membangun kedekatan dengan pasien sehingga tercipta suasana komunikasi yang nyaman. Menurut Brown dan Levinson (1987), kesantunan positif bertujuan membangun solidaritas dan mempererat hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur.

### **Strategi Kesantunan Negatif**

Strategi kesantunan negatif digunakan untuk menghormati hak dan kebebasan pasien dalam mengambil keputusan.

Contoh tuturan: "Jika berkenan, saya ingin menjelaskan beberapa informasi mengenai kesehatan reproduksi yang mungkin dapat membantu."

Strategi ini menunjukkan penghormatan terhadap privasi dan otonomi pasien sebagaimana dijelaskan dalam teori kesantunan Leech (2014).

### **Strategi Langsung**

Strategi langsung digunakan ketika bidan memberikan instruksi kesehatan yang memerlukan pemahaman yang jelas.

Contoh: "Silakan mengonsumsi tablet tambah darah satu kali sehari setelah makan."

Strategi ini digunakan agar informasi kesehatan dapat diterima secara jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman (Arnold & Boggs, 2020).

### **Strategi Tidak Langsung**

Strategi tidak langsung digunakan ketika membahas topik yang dianggap sensitif oleh pasien.

Contoh: "Beberapa remaja biasanya mengalami perubahan tertentu pada masa pubertas. Apakah Anda pernah mengalami kondisi yang serupa?"

Penggunaan strategi ini membantu mengurangi rasa malu dan meningkatkan keterbukaan pasien dalam menyampaikan informasi pribadi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi kesantunan positif lebih dominan dibandingkan strategi lainnya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kourkouta dan Papatthanasidou (2016) yang menyatakan bahwa komunikasi yang ramah dan empatik dapat meningkatkan kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien.

Penggunaan strategi kesantunan berbahasa dalam konseling kesehatan reproduksi juga mendukung teori Leech (2014) yang menekankan pentingnya penghargaan terhadap lawan tutur dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan Ardhiangtyas et al. (2024) bahwa komunikasi yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

## SIMPULAN

Strategi kesantunan berbahasa yang digunakan dalam komunikasi bidan dan pasien pada konseling kesehatan reproduksi meliputi strategi kesantunan positif, strategi kesantunan negatif, strategi langsung, dan strategi tidak langsung. Strategi kesantunan positif merupakan strategi yang paling dominan digunakan karena mampu menciptakan kenyamanan, meningkatkan keterbukaan pasien, serta memperkuat hubungan terapeutik antara bidan dan pasien. Penerapan strategi kesantunan berbahasa terbukti mendukung efektivitas konseling kesehatan reproduksi dan meningkatkan

kualitas pelayanan kebidanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhiangtyas, N., Hardika, M. D., Sari, A. N., & Fadilah, S. N. (2024). Penerapan komunikasi efektif bidan dalam peningkatan kepatuhan pasien melaksanakan antenatal care.
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2020). *Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills for Nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Kourkouta, L., & Papatthanasidou, I. V. (2016). Communication in nursing practice. *Materia Socio-Medica*, 26(1), 65-67.
- Leech, G. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Silaban, R., Panjaitan, T. J. T., & Sihombing, F. (2025). The Effect of Using Smart Technical English and Quizlet Applications on Enhancing Learning Interest for Students.
- Sukmawati, L. (2020). Komunikasi dan konseling dalam pelayanan kebidanan.
- Sumiari, K. (2022). Bidan, konseling, dan hak kesehatan reproduksi remaja