

**ANALISIS WACANA KRITIS
SURAT ELETRONIK PRITA MULYASARI**

Bayu Aryanto

Dosen pada Universitas Dian Nuswantoro

Abstract

A text is always subjectively inferred. The subjectivity may cause polemic among readers of a given text. This also applies to Prita Mulyasari's electronic reader's letter on the internet. She was accused of defaming Rumah Sakit Omni Internasional. This article attempts to analyze the said letter in a critical discourse analysis. The rhetorical patterns, speech acts including their moods and principles of politeness were used as the writer's basis for critically analyzing the text.

Key words:

Rhetorical patterns, moods, speech acts, principles of politeness

A. PENDAHULUAN

Kasus Prita Mulyasari yang dituduh mencemarkan nama baik RS Omni Internasional melalui surat elektronik telah mengundang perhatian semua kalangan, baik dari kalangan ahli hukum, ahli media elektronik, pengamat sosial, para penggemar internet, dan bahkan para politisi yang ikut dalam pilpres mendatang.

Berbagai tinjauan mengenai kasus tersebut dikaji dari sisi hukum, sosial, dan teknologi. Namun sayang, setakat yang penulis ketahui, kajian kebahasaan yang membahas surat yang ditulis Prita Mulyasari belum pernah dikaji.

Pengekspresian pengalaman pribadi Prita Mulyasari melalui internet saat memeriksakan kesehatan di Rumah Sakit Omni Internasional di kawasan Perumahan Alam Sutera, Tangerang, Banten berujung pada konflik yang dapat dikatakan bertaraf nasional.

Pengalaman yang dianggapnya perlu diketahui rekan-rekannya melalui e-mail itu ternyata tersebar luas melalui jaringan internet.

Kasus yang menimpa Prita tersebut bermula ketika dia mengirimkan e-mail sebagai surat pembaca ke sebuah media dotcom, kemudian dia mengirimkan pula kepada teman-temannya. E-mail itu berisi keluhan terhadap RS Omni Internasional yang pernah merawatnya. Seperti biasanya, e-mail serupa selalu bergerak dari satu e-mail ke e-mail dan akhirnya menyebar ke publik lewat milis-milis.

Dalam e-mail itu, Prita hanya menggambarkan pengalamannya bersinggungan dengan RS Omni Internasional. Isinya adalah keluhan demi keluhan yang dialami. Sifat tulisannya pun cenderung deskriptif belaka. Siapa pun akan melakukan hal yang sama dengan Prita jika mengalami pengalaman kurang menyenangkan.

Dalam sebuah makalah berjudul Strategi Pengancaman Muka Antara Pengadu dan Teradu dalam Rubrik 'Redaksi YTH' yang ditulis oleh Nurhayati, memberikan sebuah penjelasan bahwa rubrik tersebut merupakan sebuah media kritik yang ditujukan ke individu maupun lembaga. Kritik tersebut diwujudkan dalam tulisan sebagai dampak dari: (i) penulis tersebut kesulitan mengungkapkan masalah secara langsung kepada suatu lembaga atau individu; (ii) penulis telah berkali-kali mengungkapkan masalah, namun tidak mendapat tanggapan; dan (iii) penulis ingin agar masalahnya diketahui oleh khalayak luas. Penulis kritik tersebut berharap agar masalahnya mendapat tanggapan dari masyarakat dan mendapatkan pemecahan masalahnya. Di sisi lain, lembaga atau individu yang menerima kritik akan terancam mukanya. Dan hal ini yang kemudian memunculkan konflik antara Prita Mulyasari sebagai pengkritik dan RS Omni Internasional sebagai sebuah lembaga yang dikritik.

Pada penelitian ini, penulis berusaha untuk mengkaji surat Prita M tersebut dengan pendekatan multidisiplin yaitu kajian pragmatik dan analisis wacana. Namun tujuan utama dari makalah ini adalah analisis wacana kritis terhadap surat Prita kepada RS Omni. Langkah-langkah analisis yaitu dengan (1) mencari pola retorika dan ciri kebahasaan yang digunakan dalam surat tersebut; (2) menggunakan ancaman teori tentang fungsi makro bahasa yang dicetuskan oleh Searle, bahwa bahasa memiliki 5 fungsi berdasarkan dari modus yang ingin dicapai oleh penutur atau

penulis, yaitu imperatif, deklarasi, komisif, representatif, dan ekspresif; (3) strategi kesantunan Brown-Levinson.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana pola retorika yang digunakan oleh Prita Mulyasari dalam surat elektronik ?
2. Adakah bukti verbal yang mencemarkan nama baik RS Omni sebagai pihak yang dikritik oleh Prita?

C. METODOLOGI

1) Data

Data diambil dari surat elektronik yang ditulis oleh Prita Mulyasari yang ditujukan kepada RS Omni Internasional.

2) Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh dianalisis melalui kajian analisis wacana untuk menemukan pola retorika yang digunakan dalam surat tersebut. Kemudian untuk menemukan modus penulisan surat tersebut, penulis menggunakan teori tentang makro fungsi bahasa atau teori tentang fungsi tindak tutur bahasa yang dicetuskan oleh Searle. Tinjauan kesantunan Brown-Levinson juga akan dibahas guna melihat strategi kesantunan yang terdapat dalam data.

D. TUJUAN

Melalui proses pemaknaan atas bagian demi bagian dari naskah yang dianalisis dan menghubungkan antarmakna yang timbul dari setiap bagian, penulis berusaha menyimpulkan "jalan pikiran" yang dikandung pada sebuah naskah. Tentu saja, setiap pembuatan sebuah naskah (wacana) seperti dilakukan Prita adalah versi si pembuatnya. Karenanya kedudukannya merupakan versi pembuatnya, ada dua konsekuensi yang mesti kita pahami

bersama. Oleh karena itu, tujuan makalah ini yaitu memberikan penilaian terhadap surat Prita berdasarkan ancangan wacana kritis.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Pengkajian tentang surat pembaca yang berisi tentang kritikan, keluhan, himbauan terhadap fasilitas publik melalui media tulis telah banyak dilakukan. Salah satunya yang dilakukan oleh Nurahayati dalam sebuah kumpulan makalah KOLITA yang berjudul *Strategi Pengancaman Muka Antara Pengadu dan Teradu Dalam Rubrik 'Redaksi Yth'*. Dalam tulisannya disebutkan bahwa kritikan terhadap lembaga atau fasilitas publik yang dipaparkan oleh penulisnya, sangat berpotensi mengancam muka pihak yang dikritik baik secara lembaga maupun perseorangan. Tulisan tersebut belum sampai pada tataran analisis wacana kritis terhadap inferensi yang dapat muncul dari surat pembaca.

Dalam makalah ini, inferensi yang muncul dari surat Prita tersebut dicoba untuk digali dengan menggunakan metode pendekatan pragmatik dan analisis wacana untuk kemudian dijadikan pijakan untuk pengkajian analisis wacana kritis.

F. PEMBAHASAN

Pola Retorika

Untuk melihat fungsi surat yang ditulis Prita kepada RS Omni, penulis akan mencari pola retorika dan ciri-ciri kebahasaan yang membentuk surat elektronik tersebut tersebut. Analisis terhadap pola retorika akan difokuskan pada bagian tubuh surat yang berisi pengalaman pribadi Prita

Setelah dilakukan analisis pada data, diperoleh pola retorika sebagai berikut :

1. Peringatan kepada pembaca

Pada tahapan ini berisi tentang sebuah peringatan kepada pembaca agar apa yang terjadi pada diri si penulis (Prita) tidak menimpa orang lain. Tahapan ini diekspresikan di paragraf 1 sebagai berikut :

Jangan sampai kejadian saya ini menimpa ke nyawa manusia lainnya. Terutama anak-anak, lansia, dan bayi. Bila anda berobat berhati-hatilah dengan kemewahan rumah sakit (RS) dan title international karena semakin mewah RS dan semakin pintar dokter maka semakin sering uji coba pasien, penjualan obat, dan suntikan.

Penggunaan klausa “*Jangan sampai...*”, “*berhati-hatilah...*” mengindikasikan sebuah peringatan kepada pembaca agar apa yang terjadi pada si penulis (Prita) tidak menimpa pembaca.

Pembatasan isi narasi

Pada tahap ini, berisi tentang pembatasan latar dan situasi (*setting and scene*) dan pelaku (*participants*). Berikut wujud tahap pembatasan isi narasi :

Saya tidak mengatakan semua RS international seperti ini tapi saya mengalami kejadian ini di RS Omni International. Tepatnya tanggal 7 Agustus 2008 jam 20.30 WIB. Saya dengan kondisi panas tinggi dan pusing kepala datang ke RS OMNI Internasional dengan percaya bahwa RS tersebut berstandar International, yang tentunya pasti mempunyai ahli kedokteran dan manajemen yang bagus. (paragraf 2)

Dalam paragraf tersebut, tempat peristiwa disebutkan yaitu RS Omni, waktu dimulainya peristiwa yaitu tanggal 7 Agustus 2008 jam 20.30. Pelaku dalam paragraf ini tidak disebutkan secara eksplisit, tetapi dapat diambil sebuah simpulan bahwa RS Omni sebagai pelaku selain Prita sebagai penulis.

Kronologi pengalaman

Pada tahapan ini berisi tentang kronologis peristiwa yang dialami Prita terhadap pelayanan RS Omni. Kronologis peristiwa dinarasikan dengan memunculkan RS

Omni sebagai lembaga dan beberapa orang yang terkait dengan RS Omni sebagai pihak yang dikritik. Wujud tahap ini tampak pada paragraf 3 sampai dengan paragraf 32 (lihat lampiran)

Penerimaan sebuah keadaan

Pada tahapan ini berisi tentang pernyataan atau tanggapan penulis (Prita) terhadap kronologi peristiwa yang telah menimpanya. Pernyataannya berupa ekspresi kepasrahan terhadap efek yang ditimbulkan selama berurusan dengan pihak RS Omni. Berikut wujud tahapan ini :

Syukur Alhamdulillah saya mulai membaik namun ada kondisi mata saya yang selaput atasnya robek dan terkena virus sehingga penglihatan saya tidak jelas dan apabila terkena sinar saya tidak tahan dan ini membutuhkan waktu yang cukup untuk menyembuhkan. (paragraf 33)

Setiap kehidupan manusia pasti ada jalan hidup dan nasibnya masing-masing. Benar. Tapi, apabila nyawa manusia dipertaruhkan oleh sebuah RS yang dipercaya untuk menyembuhkan malah mempermainkan sungguh mengecewakan. (paragraf 34)

Penggunaan ungkapan “Syukur Alhamdulillah...” dan “setiap kehidupan manusia.....” merupakan wujud formal dan wujud pragmatik dari sebuah kepasrahan terhadap sebuah situasi dan kondisi.

Harapan penulis

Pada tahapan ini berisi tentang sebuah pengharapan yang ditujukan ke pihak RS Omni, dan juga berisi tentang himbauan kepada pembaca. Berikut wujud tahapan ini :

Semoga Allah memberikan hati nurani ke Manajemen dan dokter RS Omni supaya diingatkan kembali bahwa mereka juga punya keluarga, anak, orang tua yang tentunya suatu saat juga sakit dan membutuhkan medis. Mudah-mudahan tidak terjadi seperti yang saya alami di RS Omni ini. (paragraf 35)

Saya sangat mengharapkan mudah-mudahan salah satu pembaca adalah karyawan atau dokter atau Manajemen RS Omni. Tolong sampaikan ke dr G, dr H, dr M, dan Og bahwa jangan sampai pekerjaan mulia kalian sia-sia hanya demi perusahaan Anda. Saya informasikan juga dr H praktek di RSCM juga. Saya tidak mengatakan RSCM buruk tapi lebih hati-hati dengan perawatan medis dari dokter ini. (paragraf 36)

Ungkapan “*semoga Allah...*”, “*saya sangat mengharapkan...*” Berindikasi pada sebuah harapan yang ditujukan kepada pihak RS Omni, sedangkan “*...lebih hati-hati dengan...*” mengindikasikan sebuah himbauan kepada pembaca.

Berdasarkan analisis pola retorika di atas, dapat diambil sebuah simpulan bahwa fungsi sosial surat yang ditulis Prita dapat dikategorikan ke dalam surat yang berisikan pengalaman pribadi belaka. Pengalaman tersebut ditulis dalam bentuk narasi deskriptif ditujukan kepada pihak RS Omni yang berisi keluhan terhadap pelayanan RS Omni. Dengan kata lain, fungsi surat Prita termasuk ke dalam kategori surat kritik terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, apa yang dilakukan Prita sebagai seorang yang mengkritik sebuah lembaga publik, sering pula dilakukan dalam masyarakat Indonesia. Pola retorika di atas pun sering dijumpai di media tulis seperti surat kabar, bahkan melalui pesan pendek (SMS) pun sering ditemukan.

Modus

Untuk menganalisis modus yang terdapat pada data dalam surat Prita, penulis menggunakan ancangan pragmatik yaitu teori tindak tutur. Modus di sini sangat erat kaitannya dengan maksud atau tujuan penutur atau penulis (Prita) yang tersirat maupun tersurat. Dalam ranah pragmatik disebut implikatur dan eksplikatur.

Menurut Austin bahwa dengan berbahasa kita tidak hanya mengatakan sesuatu (*to make statements*), melainkan juga melakukan sesuatu (*perform actions*). Tindakan tersebut dalam ranah pragmatik disebut dengan tindak tutur atau *speech act*. Selanjutnya, Searle (dalam Gunarwan 2004: 9), membagi tindak-tutur berupa tindak-tutur langsung (*direct speech-act*) dan tindak-tutur tidak langsung (*indirect speech-act*). Dalam *direct speech-act* terdapat hubungan langsung antara struktur kalimat

dengan fungsinya, sedangkan dalam *indirect speech-act* hubungannya tidak langsung atau menggunakan (bentuk) tindak-tutur lain (Gunarwan 2004: 9; dan Yule 1996: 54-55). Sedangkan menurut fungsinya, Searle (Joan Cutting: 14-15) membagi tindak tutur menjadi 5 jenis, yaitu : Searle (1976) mengklasifikasikan tindak tutur dengan berdasarkan pada maksud penutur ketika berbicara ke dalam lima kelompok besar, yaitu:

- 1) Representatif: Tindak tutur ini mempunyai fungsi memberitahu orang-orang mengenai sesuatu. Tindak tutur ini mencakup mempertahankan, meminta, mengatakan, menyatakan dan melaporkan.
- 2) Komisif: Tindak tutur ini menyatakan bahwa penutur akan melakukan sesuatu, misalnya janji dan ancaman.
- 3) Direktif: tindak tutur ini berfungsi untuk membuat petutur melakukan sesuatu, seperti saran, permintaan, dan perintah.
- 4) Ekspresif: Tindak tutur ini berfungsi untuk mengekspresikan perasaan dan sikap mengenai keadaan hubungan, misalnya permintaan maaf, penyesalan dan ungkapan terima kasih.
- 5) Deklaratif: tindak tutur ini menggambarkan perubahan dalam suatu keadaan hubungan misalnya ketika kita mengundurkan diri dengan mengatakan '*Saya mengundurkan diri*', memecat seseorang dengan mengatakan '*Anda dipecat*', atau menikahi seseorang dengan mengatakan '*Saya bersedia*'.

Pada penelitian ini, untuk menganalisis modus surat yang ditulis Prita M, penulis menggunakan teori tindak tutur yang dicetuskan Searle. Satuan data yang dianalisis berupa paragraf dan klausa. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa dalam satu paragraf yang terdiri dari beberapa klausa terdapat satu tema utama. Meskipun demikian, satu paragraf memiliki kemungkinan adanya modus yang lebih dari satu. Dari hasil identifikasi data yang diklasifikasikan berdasarkan lima jenis fungsi makro bahasa, diperoleh data kuantitatif sebagai berikut :

Tabel 1

| No | Jenis tindak tutur | Frekuensi kemunculan | Letak kemunculan |
|----|--------------------|----------------------|--|
| 1. | Representatif | 33 kali | Paragraf 2 - 34 |
| 2. | Komisif | - | - |
| 3. | Direktif | 3 kali | Paragraf 1, 25, 35 |
| 4. | Ekspresif | 12 kali | Paragraf 6,7, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 26, 32, 33, 34 |
| 5. | Deklaratif | - | - |

Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa :

- 1) tindak tutur representatif memiliki modus bahwa si penulis hanya menulis pengalaman yang ia alami. Pernyataannya bersifat naratif deskripsi belaka. Frekuensi kemunculan kalimat yang bermodus representatif sangat dominan dalam surat tersebut, dan dimunculkan dalam satu kesatuan paragraf.
- 2) tindak tutur yang bermodus imperatif atau direktif hanya muncul sebanyak 3 kali, berbentuk satuan klausa 1 kali dan dalam dua paragraf yang bertema modus imperatif. Kalimat tersebut yaitu :

- 1) *Jangan sampai kejadian saya ini menimpa ke nyawa manusia lainnya. Terutama anak-anak, lansia, dan bayi. Bila anda berobat berhati-hatilah dengan kemewahan rumah sakit (RS) dan title international karena semakin mewah RS dan semakin pintar dokter maka semakin sering uji coba pasien, penjualan obat, dan suntikan.* (paragraf 1)

Paragraf 1 bermodus imperatif atau direktif yang berupa saran atau anjuran kepada pembaca agar apa yang terjadi oleh penulis (Prita) tidak terjadi pula pada

pembaca. Wujud formal modus imperatif tampak pada klausa “*jangan sampai...*”, dan “*berhati-hatilah dengan...*”.

- 2) *Saya sangat mengharapkan mudah-mudahan salah satu pembaca adalah karyawan atau dokter atau Manajemen RS Omni. Tolong sampaikan ke dr G, dr H, dr M, dan Og bahwa jangan sampai pekerjaan mulia kalian sia-sia hanya demi perusahaan Anda. Saya informasikan juga dr H praktek di RSCM juga. Saya tidak mengatakan RSCM buruk tapi lebih hati-hati dengan perawatan medis dari dokter ini. (paragraf 36)*

Data 2 (paragraf 36) bermodus imperatif yang berupa sebuah pengharapan kepada pembaca. Pihak pembaca di sini yaitu pihak RS Omni beserta para pelakunya, dan pihak ketiga di luar penulis (Prita) dan RS Omni. Wujud formalnya tampak pada klausa “*saya sangat mengharapkan...*”, “*tolong sampaikan ke...*”.

- 3) *Ini benar-benar kebohongan RS yang keterlaluan sekali. Di rumah saya tidak ada nama Rukiah. Saya minta disebutkan alamat jelas saya dan mencari datanya sulit sekali dan membutuhkan waktu yang lama. LOGkanya dalam tanda terima tentunya ada alamat jelas surat tertujunya ke mana kan? Makanya saya sebut Manajemen Omni pembohon besar semua. Hati-hati dengan permainan mereka yang mempermainkan nyawa orang. (kalimat terakhir paragraf 25)*

Data 3 berwujud klausa bermodus imperatif saran kepada pembaca agar berhati-hati terhadap referen “mereka”. Kata “mereka” merupakan deiksis orang yang mengacu pada orang-orang yang termasuk ke dalam jajaran RS Omni.

Ditinjau dari cara penyampaiannya, klausa-klausa yang terdapat dalam paragraf tersebut melanggar prinsip kerjasama bidal cara. Penyebutan pihak pembaca atau nama pelaku individu yang termasuk dalam lembaga RS Omni hanya diwujudkan dalam nama inisial. Pelanggaran bidal cara ini merupakan sebuah indikasi bahwa Prita masih mempertimbangkan unsur-unsur kesantunan verbal.

- 3) Modus ekspresif yang berisi rasa kecewa, rasa syukur dimunculkan dalam bentuk klausa. Berdasarkan analisis data, modus ekspresi didominasi oleh bentuk-bentuk ekspresi kekecewaan. Berikut beberapa contohnya :
- 4) “*dr H tidak memberikan penjelasan dengan memuaskan*”. (paragraf 13)
- 5) “*saya membutuhkan data medis yang lengkap dan lagi-lagi saya dipermainkan dengan diberikan data medis yang fiktif*.” (paragraf 14)
- 6) “*Saya lemas mendengarnya dan benar-benar marah dengan RS Omni yang telah....*”
- 7) “*...pas dibaca isi suratnya sungguh membuat sakit hati kami*.” (paragraf 27)
- 8) “*Saya dirugikan secara kesehatan*.” (paragraf 310)
- 9) “*...sebuah RS yang dipercaya untuk menyembuhkan malah mempermainkan sungguh mengecewakan*.” (paragraf 34)

Strategi yang digunakan penulis (Prita) dalam mengungkapkan modus ekspresif yaitu dengan cara langsung dengan kejelasan pragmatik (*pragmatic clarity*) yang sangat lugas. Hanya saja, etika penyebutan nama seseorang yang dikritik tetap disamarkan dengan cara menggantinya dengan inisial.

Prinsip Kesantunan

Agar proses komunikasi dapat berjalan secara efisien maka peserta tutur harus saling bekerjasama. Keterjalinan kerjasama tersebut dalam kajian pragmatik disebut dengan prinsip kerjasama. Banyak ahli yang telah memerikan prinsip-prinsip kerjasama dalam aktivitas komunikasi antarpeserta tutur. Salah satunya adalah Paul Grice.

Namun demikian, prinsip kerjasama Grice tersebut sering dilanggar oleh peserta tutur. Untuk menuturkan sebuah ujaran sering dijumpai “keberlewhahan” informasi, keambiguan, ketidaklangsungan, ketidaktegasan, dll. Hal ini disebabkan karena

dalam berkomunikasi dalam bentuk tuturan verbal, peserta komunikasi tidak hanya ingin menyampaikan keinginannya atau “sesuatu” yang ada di kepalanya yang ingin diinformasikan kepada mitra tuturnya atau pembaca, tetapi para peserta komunikasi juga ingin menjaga hubungan sosial di antara mereka. Menjaga hubungan sosial yang direfleksikan pada komunikasi verbal memunculkan kajian-kajian tentang kesantunan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan analisis pada data, tampak penulis (Prita) sering menggunakan ungkapan yang mengancam muka lembaga atau orang yang dikritik. Berikut contohnya :

- 10) “*Ini benar-benar kebohongan RS yang keterlaluan sekali.*” (paragraf 25).
- 11) “*Makanya saya sebut Manajemen Omni pembohong(g) besar semua*” (paragraf 25).

Data 10 dan 11 apabila dikaji dari sisi strategi kesantunan yang dicetuskan Brown-Levinson, penulis (Prita) cenderung melakukan tindak tutur secara apa adanya, tanpa basa-basi (*baldly, without redress*). Strategi yang dilakukan Prita yang dengan jelas secara langsung memberikan sebuah penilaian terhadap RS Omni, mengindikasikan bahwa (1) ada keyakinan Prita bahwa ujarannya atau tulisannya tersebut tidak akan mendapatkan respon dari mitra tuturnya, dalam hal ini RS Omni; (2) Prita merasa memperoleh dukungan luas untuk melakukan tindakan yang mengancam muka RS Omni.

Namun demikian, pada data lain, Prita juga menggunakan strategi kesantunan untuk memitigasi keterancaman muka mitra tuturnya (RS Omni). Dalam suratnya, strategi Prita dalam menyebutkan pihak yang dikritik, tidak pernah menyebutkan nama individu. Strategi penyamaran atau pengaburan identitas (nama) pelaku digunakan Prita dengan cara hanya menuliskan inisial dari individu yang terkait dengan RS Omni.

Analisis Wacana Kritis

Surat Prita ternyata mendapat respon dari pihak RS Omni. Respon tersebut langsung menyeret Prita ke dalam jerat hukum. Argumentasi yang digunakan pihak RS Omni yaitu isi surat Prita merupakan pencemaran nama baik.

Dari data yang telah dikaji di atas, memang kritikan Prita terlihat sangat jelas baik dari sisi wujud gramatikal maupun wujud kejelasan pragmatiknya. Contoh data 10 dan 11 dapat dijadikan argumentasi pihak RS Omni untuk menguatkan tuduhan pencemaran nama baik.

Namun demikian, di pihak Prita pun yang akhirnya mendapat dukungan dari para penggemar internet dan masyarakat luas, tindakan Prita tidak dapat dikategorikan sebagai pencemaran nama baik. Surat tersebut hanya berisi ekspresi pengalaman pribadi yang dinarasikan, tidak berbeda dengan bentuk tulisan yang mengkritik lembaga publik di negara ini.

Pada analisis wacana kritis, peneliti dapat memposisikan dirinya sebagai (1) aktivis, advokat, dan *transformatif intelektual*; (2) nilai, etika, pilihan moral bahkan keberpihakan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari analisis. (Eriyanto: 50). Dengan melihat data yang telah dikaji di atas, surat yang ditulis Prita tidak mengandung modus menjelekkkan nama baik. Semua data hanya sebuah narasi deskriptif belaka dari sebuah kronologi sebuah peristiwa. Bentuk-bentuk gramatikal dan bentuk-bentuk pragmatiknya pun tidak ada yang bermodus mencemarkan nama baik.

Ditinjau dari pola retorika surat Prita tersebut, kaidah penulisan dan etika mengenai cara mengkritik pada masyarakat Indonesia, masih dalam batas kewajaran. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa kritikan merupakan tindakan mengancam muka positif pihak yang dikritik.

G. SIMPULAN

Meskipun pada data 10 dan 11 tampak Prita mengancam muka positif RS Omni, namun hal tersebut merupakan sebuah kewajaran dalam hal mengkritik. Dalam media apapun, baik lisan maupun tulisan, keterancaman muka positif pihak yang dikritik pasti akan muncul

Di sisi lain, pola retorika surat Prita tidak tampak bagian yang menyebutkan pencemaran nama baik. Bahkan pada tahapan retorika ke-4 dan ke-5 berisikan sebuah kepasrahan Prita dan sebuah pengharapan. Surat Prita tidak terdapat pencemaran nama baik terhadap RS Omni.

Lampiran

Data Surat Prita Mulyasari

| | |
|---|---|
| | <p>RS OMNI DAPATKAN PASIEN DARI HASIL LAB FIKTIF</p> |
| 1 | <p>Prita Mulyasari – suara Pembaca</p> <p>Jangan sampai kejadian saya ini menimpa ke nyawa manusia lainnya. Terutama anak-anak, lansia, dan bayi. Bila anda berobat berhati-hatilah dengan kemewahan rumah sakit (RS) dan title international karena semakin mewah RS dan semakin pintar dokter maka semakin sering uji coba pasien, penjualan obat, dan suntikan.</p> |
| 2 | <p>Saya tidak mengatakan semua RS international seperti ini tapi saya mengalami kejadian ini di RS Omni International. Tepatnya tanggal 7 Agustus 2008 jam 20.30 WIB. Saya dengan kondisi panas tinggi dan pusing kepala datang ke RS OMNI Internasional dengan percaya bahwa RS tersebut berstandar International, yang tentunya pasti mempunyai ahli kedokteran dan manajemen yang bagus.</p> |
| 3 | <p>Saya diminta ke UGD dan mulai diperiksa suhu badan saya dan hasilnya 39 derajat. Setelah itu dilakukan pemeriksaan darah dan hasilnya adalah trombosit saya 27.000 dengan kondisi normalnya adalah 200.000. Saya diinformasikan dan ditangani oleh dr I (umum) dan dinyatakan saya wajib rawat inap. dr I melakukan pemeriksaan lab ulang dengan sample darah saya yang sama dan hasilnya dinyatakan masih sama yaitu thrombosit 27.000.</p> |
| 4 | <p>dr I menanyakan dokter specialist mana yang akan saya gunakan. Tapi, saya meminta referensi darinya karena saya sama sekali buta dengan RS ini. Lalu referensi dr I adalah dr H. dr H memeriksa kondisi saya dan saya menanyakan saya sakit apa dan dijelaskan bahwa ini sudah positif demam berdarah.</p> |
| 5 | <p>Mulai malam itu saya diinfus dan diberi suntikan tanpa penjelasan atau izin pasien atau keluarga pasien suntikan tersebut untuk apa. Keesokan pagi, dr H visit saya dan menginformasikan bahwa ada revisi hasil lab semalam. Bukan 27.000 tapi 181.000 (hasil lab bisa dilakukan revisi?). Saya kaget tapi dr H terus memberikan instruksi ke suster perawat supaya diberikan berbagai macam suntikan yang saya tidak tahu dan tanpa izin pasien atau keluarga pasien.</p> |
| 6 | <p>Saya tanya kembali jadi saya sakit apa sebenarnya dan tetap masih sama dengan jawaban semalam bahwa saya kena demam berdarah. Saya sangat khawatir karena di rumah saya memiliki 2 anak yang masih batita. Jadi saya lebih memilih berpikir positif tentang RS dan dokter ini supaya saya cepat sembuh dan saya percaya saya ditangani oleh dokter profesional standard</p> |

| | |
|----|---|
| | Internatonal. |
| 7 | <p>Mulai Jumat tersebut saya diberikan berbagai macam suntikan yang setiap suntik tidak ada keterangan apa pun dari suster perawat, dan setiap saya meminta keterangan tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan. Lebih terkesan suster hanya menjalankan perintah dokter dan pasien harus menerimanya. Satu boks lemari pasien penuh dengan infus dan suntikan disertai banyak ampul.</p> |
| 8 | <p>Tangan kiri saya mulai membengkak. Saya minta dihentikan infus dan suntikan dan minta ketemu dengan dr H. Namun, dokter tidak datang sampai saya dipindahkan ke ruangan. Lama kelamaan suhu badan saya makin naik kembali ke 39 derajat dan datang dokter pengganti yang saya juga tidak tahu dokter apa. Setelah dicek dokter tersebut hanya mengatakan akan menunggu dr H saja.</p> |
| 9 | <p>Esoknya dr H datang sore hari dengan hanya menjelaskan ke suster untuk memberikan obat berupa suntikan lagi. Saya tanyakan ke dokter tersebut saya sakit apa sebenarnya dan dijelaskan saya kena virus udara. Saya tanyakan berarti bukan kena demam berdarah. Tapi, dr H tetap menjelaskan bahwa demam berdarah tetap virus udara. Saya dipasangkan kembali infus sebelah kanan dan kembali diberikan suntikan yang sakit sekali.</p> |
| 10 | <p>Malamnya saya diberikan suntikan 2 ampul sekaligus dan saya terserang sesak napas selama 15 menit dan diberikan oxygen. Dokter jaga datang namun hanya berkata menunggu dr H saja.</p> |
| 11 | <p>Jadi malam itu saya masih dalam kondisi infus. Padahal tangan kanan saya pun mengalami pembengkakan seperti tangan kiri saya. Saya minta dengan paksa untuk diberhentikan infusnya dan menolak dilakukan suntikan dan obat-obatan.</p> |
| 12 | <p>Esoknya saya dan keluarga menuntut dr H untuk ketemu dengan kami. Namun, janji selalu diulur-ulur dan baru datang malam hari. Suami dan kakak-kakak saya menuntut penjelasan dr H mengenai sakit saya, suntikan, hasil lab awal yang 27.000 menjadi revisi 181.000 dan serangan sesak napas yang dalam riwayat hidup saya belum pernah terjadi. Kondisi saya makin parah dengan membengkaknya leher kiri dan mata kiri.</p> |
| 13 | <p>dr H tidak memberikan penjelasan dengan memuaskan. Dokter tersebut malah mulai memberikan instruksi ke suster untuk diberikan obat-obatan kembali dan menyuruh tidak digunakan infus kembali. Kami berdebat mengenai kondisi saya dan meminta dr H bertanggung jawab mengenai ini dari hasil lab yang pertama yang seharusnya saya bisa rawat jalan saja. dr H menyalahkan bagian lab dan tidak bisa memberikan keterangan yang memuaskan.</p> |
| 14 | <p>Keesokannya kondisi saya makin parah dengan leher kanan saya juga mulai membengkak dan panas kembali menjadi 39 derajat. Namun, saya tetap tidak mau dirawat di RS ini lagi dan mau pindah ke RS lain. Tapi, saya membutuhkan data medis yang lengkap dan lagi-lagi saya dipermainkan dengan</p> |

| | |
|----|---|
| | diberikan data medis yang fiktif. |
| 15 | Dalam catatan medis diberikan keterangan bahwa bab (buang air besar) saya lancar padahal itu kesulitan saya semenjak dirawat di RS ini tapi tidak ada follow up-nya sama sekali. Lalu hasil lab yang diberikan adalah hasil trombosit saya yang 181.000 bukan 27.000. |
| 16 | Saya ngotot untuk diberikan data medis hasil lab 27.000 namun sangat dikagetkan bahwa hasil lab 27.000 tersebut tidak dicetak dan yang tercetak adalah 181.000. Kepala lab saat itu adalah dr M dan setelah saya komplain dan marah-marah dokter tersebut mengatakan bahwa catatan hasil lab 27.000 tersebut ada di Manajemen Omni. Maka saya desak untuk bertemu langsung dengan Manajemen yang memegang hasil lab tersebut. |
| 17 | Saya mengajukan komplain tertulis ke Manajemen Omni dan diterima oleh Og(Customer Service Coordinator) dan saya minta tanda terima. Dalam tanda terima tersebut hanya ditulis saran bukan komplain. Saya benar-benar dipermainkan oleh Manajemen Omni dengan staff Og yang tidak ada service-nya sama sekali ke customer melainkan seperti mencemooh tindakan saya meminta tanda terima pengajuan komplain tertulis. |
| 18 | Dalam kondisi sakit saya dan suami saya ketemu dengan manajemen. Atas nama Og (Customer Service Coordinator) dan dr G (Customer Service Manager) dan diminta memberikan keterangan kembali mengenai kejadian yang terjadi dengan saya. |
| 19 | Saya benar-benar habis kesabaran dan saya hanya meminta surat pernyataan dari lab RS ini mengenai hasil lab awal saya adalah 27.000 bukan 181.000. Makanya saya diwajibkan masuk ke RS ini padahal dengan kondisi trombosit 181.000 saya masih bisa rawat jalan. |
| 20 | Tanggapan dr G yang katanya adalah penanggung jawab masalah komplain saya ini tidak profesional sama sekali. Tidak menanggapi komplain dengan baik. Dia mengelak bahwa lab telah memberikan hasil lab 27.000 sesuai dr M informasikan ke saya. Saya minta duduk bareng antara lab, Manajemen, dan dr H. Namun, tidak bisa dilakukan dengan alasan akan dirundingkan ke atas (Manajemen) dan berjanji akan memberikan surat tersebut jam 4 sore. |
| 21 | Setelah itu saya ke RS lain dan masuk ke perawatan dalam kondisi saya dimasukkan dalam ruangan isolasi karena virus saya ini menular. Menurut analisa ini adalah sakitnya anak-anak yaitu sakit gondongan namun sudah parah karena sudah membengkak. Kalau kena orang dewasa laki-laki bisa terjadi impoten dan perempuan ke pankreas dan kista. |
| 22 | Saya lemas mendengarnya dan benar-benar marah dengan RS Omni yang telah membohongi saya dengan analisa sakit demam berdarah dan sudah diberikan suntikan macam-macam dengan dosis tinggi sehingga mengalami |

| | |
|----|---|
| | sesak napas. Saya tanyakan mengenai suntikan tersebut ke RS yang baru ini dan memang saya tidak kuat dengan suntikan dosis tinggi sehingga terjadi sesak napas. |
| 23 | Suami saya datang kembali ke RS Omni menagih surat hasil lab 27.000 tersebut namun malah dihadapkan ke perundingan yang tidak jelas dan meminta diberikan waktu besok pagi datang langsung ke rumah saya. Keesokan paginya saya tunggu kabar orang rumah sampai jam 12 siang belum ada orang yang datang dari Omni memberikan surat tersebut. |
| 24 | Saya telepon dr G sebagai penanggung jawab komplain dan diberikan keterangan bahwa kurirnya baru mau jalan ke rumah saya. Namun, sampai jam 4 sore saya tunggu dan ternyata belum ada juga yang datang ke rumah saya. Kembali saya telepon dr G dan dia mengatakan bahwa sudah dikirim dan ada tanda terima atas nama Rukiah. |
| 25 | Ini benar-benar kebohongan RS yang keterlaluan sekali. Di rumah saya tidak ada nama Rukiah. Saya minta disebutkan alamat jelas saya dan mencari datanya sulit sekali dan membutuhkan waktu yang lama. LOGkanya dalam tanda terima tentunya ada alamat jelas surat tertujunya ke mana kan? Makanya saya sebut Manajemen Omni pembohon besar semua. Hati-hati dengan permainan mereka yang memperlakukan nyawa orang. |
| 26 | Terutama dr G dan Og, tidak ada sopan santun dan etika mengenai pelayanan customer, tidak sesuai dengan standard international yang RS ini cantum. |
| 27 | Saya bilang ke dr G, akan datang ke Omni untuk mengambil surat tersebut dan ketika suami saya datang ke Omni hanya dititipkan ke resepsionis saja dan pas dibaca isi suratnya sungguh membuat sakit hati kami. |
| 28 | Pihak manajemen hanya menyebutkan mohon maaf atas ketidaknyamanan kami dan tidak disebutkan mengenai kesalahan lab awal yang menyebutkan 27.000 dan dilakukan revisi 181.000 dan diberikan suntikan yang mengakibatkan kondisi kesehatan makin memburuk dari sebelum masuk ke RS Omni. |
| 29 | Kenapa saya dan suami saya ngotot dengan surat tersebut? Karena saya ingin tahu bahwa sebenarnya hasil lab 27.000 itu benar ada atau fiktif saja supaya RS Omni mendapatkan pasien rawat inap. |
| 30 | Dan setelah beberapa kali kami ditipu dengan janji maka sebenarnya adalah hasil lab saya 27.000 adalah fiktif dan yang sebenarnya saya tidak perlu rawat inap dan tidak perlu ada suntikan dan sesak napas dan kesehatan saya tidak makin parah karena bisa langsung tertangani dengan baik. |
| 31 | Saya dirugikan secara kesehatan. Mungkin dikarenakan biaya RS ini dengan asuransi makanya RS ini seenaknya mengambil limit asuransi saya semaksimal mungkin. Tapi, RS ini tidak memperdulikan efek dari keserakahan ini. |

| | |
|----|---|
| 32 | Sdr Og menyarankan saya bertemu dengan direktur operasional RS Omni (dr B). Namun, saya dan suami saya sudah terlalu lelah mengikuti permainan kebohongan mereka dengan kondisi saya masih sakit dan dirawat di RS lain. |
| 33 | Syukur Alhamdulillah saya mulai membaik namun ada kondisi mata saya yang selaput atasnya robek dan terkena virus sehingga penglihatan saya tidak jelas dan apabila terkena sinar saya tidak tahan dan ini membutuhkan waktu yang cukup untuk menyembuhkan. |
| 34 | Setiap kehidupan manusia pasti ada jalan hidup dan nasibnya masing-masing. Benar. Tapi, apabila nyawa manusia dipermainkan oleh sebuah RS yang dipercaya untuk menyembuhkan malah mempermainkan sungguh mengecewakan. |
| 35 | Semoga Allah memberikan hati nurani ke Manajemen dan dokter RS Omni supaya diingatkan kembali bahwa mereka juga punya keluarga, anak, orang tua yang tentunya suatu saat juga sakit dan membutuhkan medis. Mudah-mudahan tidak terjadi seperti yang saya alami di RS Omni ini. |
| 36 | Saya sangat mengharapkan mudah-mudahan salah satu pembaca adalah karyawan atau dokter atau Manajemen RS Omni. Tolong sampaikan ke dr G, dr H, dr M, dan Og bahwa jangan sampai pekerjaan mulia kalian sia-sia hanya demi perusahaan Anda. Saya informasikan juga dr H praktek di RSCM juga. Saya tidak mengatakan RSCM buruk tapi lebih hati-hati dengan perawatan medis dari dokter ini. |
| | Salam, Prita Mulyasari Alam Sutera |

Daftar Pustaka

- Abdul Rani, Dkk. *Analisis Wacana Sebuah Kajian Bahasa dalam Pemakaian*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Brown, Penelope; Levinson Stephen C. 1996. *Politeness Some Universals in Language Usage*. USA: Cambridge University Press.
- Cutting, Joan. 2008. *Pragmatics and Discourse*. New York: Routledge
- Eriyanto.2006. *Analisis Wacana Pengantar Analisis Teks Media*. LkiS: Yogyakarta.
- Gunawarwan, Asim. 2007. *Pragmatik Teori dan Kajian Nusantara*. Jakarta : Universitas Atma Jaya.
- Levinson, Stephen C. 1995. *Pragmatics*. USA: Cambridge University Press.
- Mulyana. 2005. *Kajian Wacana Teori, Metode, Aplikasi Prinsip-Prinsip Wacana*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Nurahayati. 2009. *Strategi Pengancaman Muka Antara Pengadu dan Teradu Dalam Rubrik 'Redaksi Yth'*, makalah dalam KOLITA 27-28 April 2009. Jakarta: Atma Jaya.
- Rustono, 1999. *Pragmatik*. Semarang: CV. IKIP Semarang Press
- Widowson H.G. 2007. *Discourse Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Yule, George. 2003. *Pragmatics*. New York: Oxford University Press.