

Kesantunan Positif *Facebook* Public Health Malaysia dalam Memerangi Covid-19

Indirawati Zahid

Department of Language, Academy of Malay Studies, University of Malaya, 50603 Kuala Lumpur, Malaysia.

ABSTRAK – Kesantunan merupakan aspek yang dipentingkan dalam komunikasi. Aplikasi kesantunan akan mewujudkan situasi bebas konflik dan mempermudah urusan yang dilakukan. Dalam konteks komunikasi, strategi kesantunan yang sesuai dan tepat harus diterapkan sesuai dengan isu yang ditangani. Lanjutan itu, dalam memperlihatkan aplikasi kesantunan, analisis dilakukan pada hantaran maklumat oleh Public Health Malaysia (PHM) dalam laman *Facebook* Public Health Malaysia (FBPHM) berhubung dengan wabak penyakit Covid-19. Analisis mengaplikasi dua metod, iaitu syot layar dan analisis teks. Hantaran maklumat dikumpulkan mulai 15 April 2020 sehingga 19 April 2020 dan mengandungi 35 peristiwa bahasa. Penetapan tempoh pengumpulan data ini bertitik tolak daripada tempoh kritikal wabak ini, iaitu Fasa Kedua yang berlanjutan hingga ke Fasa Ketiga Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Kajian ini dijalankan berdasarkan dua objektif, iaitu mengenal pasti substrategi kesantunan positif yang diaplikasi dan kecenderungan penggunaan substrategi kesantunan positif seperti yang dibincangkan dalam Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1987). Dapatan analisis menemukan PHM menggunakan tujuh substrategi kesantunan positif dalam mendekati khalayak pengikut FBPHM. Kecenderungan yang tinggi diperlihatkan dalam penggunaan substrategi kesantunan positif 1 diikuti dengan substrategi kesantunan positif 5, masing-masingnya merujuk pada kepedulian, memberi perhatian kepada H dan mencari persetujuan. Situasi ini menggambarkan kebertanggungjawaban bersama dalam menangani wabak penyakit yang masih belum ada vaksinnnya dan diperkukuh dengan penggunaan hashtag #kitajagakita dan #kitamestimenang. PHM menggunakan kata ganti nama diri “kita” dengan maksud saya dan kamu semua bagi memperlihatkan bahawa solidariti merupakan asas yang penting dalam memerangi wabak ini. Solidariti merupakan kata kunci dalam strategi kesantunan positif oleh Brown dan Levinson (1987) dan perkara ini ternyata diaplikasi oleh PHM.

ARTICLE HISTORY

Revised: 23 November 2020

Accepted: 30 November 2020

KEYWORDS

Kesantunan positif
Substrategi kesantunan positif
Solidariti

Positive politeness
Positive politeness sub-strategies
Solidarity

Positive Politeness of Public Health Malaysia's Facebook in Combating Covid-19

ABSTRACT – Politeness is an important aspect in communication. The application of politeness will create a conflict-free situation and eases tasks. In communication, the appropriate and correct politeness strategy should be applied according to the issues which are being addressed. The analysis was conducted on a post by the Public Health Malaysia (FBPHM) on their Facebook page regarding the Covid-19 outbreak. The analysis applies two methods, namely screenshot and text analysis. The postings were collected from April 15th- April 19th, 2020 and contained 35 language events. The data collection started during the critical period of the outbreak, i.e. the Second Phase Movement Control Order (PKP) extending to the Third Phase of the Movement Control Order (PKP). This study has two objectives, namely, to identify the application of sub strategies of positive politeness and the tendency of application as discussed in Brown and Levinson's (1987) theory. The findings show that PHM uses seven sub strategies of positive politeness. A high tendency in the usage of sub strategy 1 is observed followed by sub strategy 5, referring to noticing, attention to H and seeking agreement respectively. This situation reflects the accountability in addressing the outbreak which has no vaccine and it was reinforced by using the hashtags #kitajagakita and #kitamestimenang. PHM uses the pronoun "kita" which means to show that solidarity is an essential element in combating this outbreak. Solidarity is actually a keyword in a positive politeness strategy by Brown and Levinson's (1987) theory and this was evidently implemented by PHM.

PENDAHULUAN

Komunikasi yang mementingkan kesantunan akan mempermudah urusan yang dilakukan. Hal ini kerana dengan mengaplikasi kesantunan dalam komunikasi, situasi bebas konflik dapat diwujudkan. Hal ini sememangnya dititik beratkan dalam semua budaya masyarakat penutur bahasa. Lanjutan itu, pelbagai syor tentang aplikasi kesantunan dan strateginya telah diperkenalkan oleh sarjana barat misalnya Brown dan Levinson (1987), Leech (1983), Grice (1975) dan sebagainya. Sementara dalam budaya Melayu kesantunan dibincangkan oleh Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015). Dalam aspek ini, kesantunan dibincangkan daripada pelbagai perspektif, misalnya Brown dan Levinson membincangkan kesantunan daripada perspektif muka, iaitu penjagaan muka positif dan negatif, Leech pula membincangkan kesantunan daripada aspek kos manfaat antara pemeran dengan aplikasi maksim dan Grice pula daripada aspek keberkesanan komunikasi, juga melalui aplikasi maksim. Sementara pendekatan tempatan oleh Asmah, Tenas dan Awang juga tidak banyak bezanya dengan teori barat kecuali pendekatan ketiga-tiga mereka berkaitan dengan budaya dan masyarakat Melayu yang dihubungkan dengan aspek linguistik, sosiolinguistik dan pragmatik. Dalam hal ini hanya Asmah yang membincangkan aspek muka yang berhubungan dengan maruah dan menolak perbincangan Brown dan Levinson tentang muka positif dan negatif.

Menurut Tenas (2011, hlm. 8) aplikasi kesantunan dalam berbahasa akan menyebabkan,

... kritikan panas menjadi sejuk, saranan dan pendapat yang keras menjadi lunak, sanggahan yang berapi-api akan mereda serta kata-kata yang pedas akan terasa manis dan menyebabkan permusyawaratan berjalan tertib, sehingga berbagai permasalahan dapat diselesaikan dengan kepala dingin dan dada lapang.

Sehubungan dengan pernyataan Tenas, kesantunan dalam berbahasa tidak boleh dipandang remeh. Tambahan pula sekiranya sesuatu komunikasi yang akan dan sedang berlangsung itu bertujuan menyampaikan maklumat yang penting dan sekali gus akan memberikan impak yang besar khususnya kepada keselamatan rakyat dalam negara.

Dalam hal ini, situasi dalam negara dari awal tahun 2020 telah mulai terancam apabila penyebaran wabak penyakit Covid-19 mula berlaku. Walau bagaimanapun kemuncak wabak penyakit ini bermula pada pertengahan bulan Mac 2020 apabila negara mulai melaksanakan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Wabak penyakit ini merupakan wabak yang juga melanda negara-negara lain di seluruh dunia. Dalam usaha memberi kesedaran kepada masyarakat mengenai wabak penyakit ini, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) melalui laman sesawang Public Health Malaysia (PHM), iaitu Facebook Public Health Malaysia (FBPHM) telah mula menyebarkan pelbagai maklumat berhubung dengan wabak penyakit ini di samping maklumat lain berhubung dengan kesihatan.

Sesuai dengan pandangan Tenas (2011) berkaitan dengan kesantunan berbahasa, maklumat yang disampaikan oleh FBPHM kepada khalayak pengikutnya perlulah disampaikan dengan strategi kesantunan yang tertentu. Hal ini kerana hantaran maklumat dalam FBPHM bertujuan memberi kesedaran, peringatan dan nasihat akan tanggungjawab anggota masyarakat dalam mengekang wabak Covid-19. Tanggungjawab ini akan menentukan kejayaan negara dalam memutuskan rantai wabak ini. Lanjutan itu, analisis kesantunan dijalankan bagi mengenal pasti strategi yang diaplikasi bagi mendekati khalayak masyarakat untuk bersama-sama memerangi wabak Covid-19. Dalam konteks ini, KKM perlu mengetahui bahawa pengikut laman FBPHM merupakan sahabat mereka yang memiliki persamaan dalam aspek keinginan, cita-cita, nilai dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, teori yang relevan bagi analisis yang dijalankan ini ialah teori yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1987) yang berkaitan dengan kesantunan positif. Kesantunan positif merupakan strategi yang bertujuan untuk mengelakkan cemuhan atau situasi yang tidak menyenangkan sebaliknya mempamerkan keramahan. Kesantunan positif yang diusulkan ini mengandungi lima belas substrategi kesantunan positif dan analisis yang akan dijalankan ini berfokus pada substrategi kesantunan positif tersebut.

Analisis kesantunan dalam laman FBPHM ini mempunyai dua objektif, iaitu pertamanya, mengenal pasti substrategi kesantunan positif yang diaplikasi dan keduanya, membincangkan kecenderungan penggunaan substrategi kesantunan positif yang digunakan.

SOROTAN KAJIAN

Kajian kesantunan yang mengaplikasi teori Brown dan Levinson (1987) banyak dijalankan dengan menggunakan pelbagai korpus, baik di dalam mahupun di luar negara. Teori ini mendapat sambutan kerana model kesantunan yang diusul membincangkan strategi dan rincian substrategi kesantunan yang dapat diserasikan dalam pelbagai korpus. Namun begitu, teori ini mendapat kritikan dari aspek keuniversalnya (Matsumoto, 1988; Zhan, 1992; Mao, 1994). Kritikan terhadap model kesantunan ini berkaitan dengan ketepatan dan kesesuaian asosiasinya dengan budaya masyarakat penutur. Walau bagaimanapun secara umumnya strategi kesantunan dan substrateginya tetap relevan untuk diaplikasi. Sehubungan dengan itu terdapat kajian yang mengaplikasi secara umum atau secara spesifik salah satu strategi yang diusulkan dalam proses menyelamatkan muka. Antara kajian luar negara yang telah dilakukan adalah Izadi (2013), Oktaviani dan Laturrahmi (2013), Adel, Davoudi dan Ramezanzadeh (2016) dan Eshghinejad dan Moini, (2016).

Kajian berhubung dengan strategi berekod kesantunan negatif dengan menggunakan data sesi *viva voce* di dua buah universiti di Iran telah dijalankan oleh Izadi (2013). Pengaplikasian kesantunan negatif bertujuan menjaga muka negatif penutur dan pendengar dalam sesi *viva voce* yang bersifat formal. Sehubungan dengan itu, kajian Izadi mendapati bahawa penggunaan substrategi yang memberi penghormatan, penyisiran dan rujukan umum kerap digunakan dalam konteks *viva voce* yang berlangsung. Situasi seperti ini menurut Izadi sememangnya tidak dapat dielakkan kerana faktor jenis genre dan wacana rasmi institusi.

Sementara itu, Oktaviani dan Laturrakhmi (2013) menganalisis perubahan penggunaan bahasa dan persepsi kesantunan akibat penggunaan media sosial oleh dua generasi yang berbeza, iaitu orang dewasa (muda) dan pensyarah dengan mengaplikasi perbincangan Goffman (1955) dan Brown dan Levinson (1987) berhubung dengan muka dan tindakan ancaman muka. Dapatan kajian ini mengusulkan tindakan pemantauan dijalankan terhadap penggunaan media sosial mencakupi laman rangkaian sosial kerana kesemua medium ini mempunyai impak kepada perubahan persepsi budaya kesantunan dalam penggunaan bahasa generasi baharu.

Kajian selanjutnya oleh Adel, Davoudi dan Ramezanzadeh (2016) telah mengaplikasikan empat strategi kesantunan, iaitu strategi berterus terang, strategi berekod kesantunan positif dan kesantunan negatif, dan tanpa rekod yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1987) dalam korpus hantaran tulisan dalam blog kelas bahasa Inggeris sebagai bahasa asing. Analisis yang dilakukan ini telah menemukan kekerapan penggunaan strategi berekod kesantunan positif sebagai tanda hubungan keakraban, timbal balik dan persahabatan dalam kumpulan.

Kepelbagaian korpus kajian seterusnya dapat dilihat pada kajian yang dilakukan oleh Eshghinejad dan Moini (2016), iaitu kajian penggunaan mesej bertulis, sistem pesanan ringkas dua kumpulan pelajar bahasa Inggeris sebagai bahasa asing. Analisis ini dilakukan pada sistem pesanan ringkas yang ditujukan kepada professor mereka dan bertujuan mengenal pasti gender mana yang lebih santun melalui penggunaan strategi kesantunan positif dan negatif. Kajian yang mengaplikasi kaedah kualitatif dan kuantitatif ini memperlihatkan bahawa tidak berlaku perbezaan yang signifikan antara kedua-dua kumpulan gender ini dalam penggunaan strategi kesantunan. Kajian ini juga telah membincangkan substrategi kesantunan yang diaplikasi.

Selanjutnya, kajian dalam negara telah dijalankan oleh NurNajla (2012), Nasihah dan Indirawati (2013), Marlyna Maros dan Liyana Rosli (2017), Arina dan Indirawati (2016a), Arina dan Indirawati (2016b), Indirawati dan Nasihah (2018), Indirawati dan Arina, (2018), Indirawati (2019a), Indirawati (2019b), Arina (2019), Nasihah (2019) dan Indirawati (2020).

Kajian yang dijalankan oleh NurNajla (2012) menggunakan ruang sembang *Yahoo Instant Messenger* yang melibatkan dua kumpulan gender dan dua tahap umur yang berbeza sebagai korpus. Sama seperti kajian yang dilakukan oleh Adel, Davoudi dan Ramezanzadeh (2016), kajian ini mengaplikasi keempat-empat strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) bagi mengenal pasti tahap kesantunan berbahasa. Kajian ini menemukan perbezaan penggunaan strategi kesantunan yang digunakan oleh kedua-dua kumpulan gender dan perbezaan yang berlaku ini berkaitan dengan tahap umur pengguna ruang sembang ini.

Kajian seterusnya, iaitu aplikasi empat strategi kesantunan yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1987) dijalankan pada korpus rancangan realiti televisyen, *Mentor* oleh Nasihah dan Indirawati (2013). Kajian ini menemukan penggunaan keempat-empat strategi dalam kritikan juri kepada protégé. Walau bagaimanapun strategi kesantunan positif memperlihatkan kecenderungan yang tinggi. Kajian ini juga tidak menafikan penggunaan strategi berterus terang dan strategi lain, iaitu kesantunan negatif dan tanpa rekod dalam kritikan yang dilakukan.

Marlyna Maros dan Liyana Rosli (2017) pula telah menganalisis kemas kini status dalam *Twitter* oleh para pelajar wanita Malaysia peringkat ijazah dasar aliran pengajian bahasa Inggeris. Sama seperti dapatan kajian yang lain, aplikasi strategi kesantunan positif memperlihatkan kecenderungan yang tinggi, diikuti dengan strategi berterus terang, tanpa rekod dan kesantunan negatif. Kecenderungan aplikasi kesantunan positif ini dikatakan bertitik tolak daripada sifat komunikasi perantara komputer yang menggalakkan komunikasi interpersonal dan ekspresi dalam kalangan pengguna *Twitter*.

Sama seperti kajian Eshghinejad dan Moini (2016), kajian ini juga membincangkan substrategi yang diaplikasi. Kajian yang dijalankan oleh Arina dan Indirawati (2016a) pula menggabungkan dua teori kesantunan, iaitu pertamanya teori oleh Brown dan Levinson, dan keduanya, Grice (1975) bagi membentuk Model Pola Kombinasi Strategi dan Maksim (MPKSM). Kajian ini tidak bersifat *per se* mengaplikasi teori Brown dan Levinson. Kajian ini menggunakan rancangan bual bicara yang disiarkan di radio IKIMFM sebagai korpus. Dapatan analisis kajian ini menunjukkan dominasi penggunaan strategi kesantunan positif dan negatif dengan padanan maksim perbualan tertentu dalam ujaran yang digunakan dalam rancangan bual bicara ini. Dapatan yang sama juga diperoleh dalam kajian Arina dan Indirawati (2016b) pada korpus kajian ujaran meminta dan memberi nasihat.

Sementara itu, dua kajian selanjutnya juga tidak bersifat *per se* aplikasi teori Brown dan Levinson, iaitu masing-masing menggunakan korpus rancangan realiti televisyen, *Mentor* dan rancangan bual bicara (Indirawati & Nasihah, 2018; Indirawati & Arina, 2018). Kedua-dua kajian ini menghubungkan strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan kesantunan Melayu. Penemuan kedua-dua kajian ini tidak memperlihatkan perbezaan yang ketara kerana kesemua ujaran telah mengaplikasikan strategi kesantunan barat selain mengekalkan kesantunan Melayu, berdasarkan pendekatan Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015). Dapatan ini sekali gus membuktikan bahawa teori kesantunan Brown dan Levinson tidak bersifat sarwajagat.

Tiga kajian yang terkini, yang bersifat *per se* aplikasi strategi kesantunan Brown dan Levinson (1987) telah dijalankan oleh Indirawati (2019a dan 2019b) yang menggunakan korpus rancangan realiti televisyen, *Mentor 7*, masing-masingnya, rancangan *Mentor* minggu kelima dan minggu ketiga manakala kajian yang ketiga (Indirawati, 2020) berkaitan kesantunan positif dalam iklan komersial. Dapatan kajian pertama memperlihatkan kecenderungan penggunaan strategi berterus-terang yang tinggi dalam kritikan yang dilakukan. Walau bagaimanapun strategi berterus-terang yang digunakan ini dikatakan tidak memberikan ancaman muka kepada protégé berdasarkan format rancangan dan status juri. Sementara itu, kajian kedua yang masih berkisar tentang strategi berterus-terang pula mengaplikasi formula faktor jarak, kuasa dan pemeringkatan budaya dalam konteks kritikan. Seperti yang dijangkakan, dapatan yang diperoleh memperlihatkan persamaan seperti kajian pertama, iaitu penggunaan strategi berterus-terang tidak menjejaskan air muka protégé yang

dinilai. Selanjutnya kajian ketiga, berfokus pada penggunaan substrategi kesantunan positif dalam iklan komersial dalam talian. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pengiklan, iaitu sama ada penjual barangan atau perkhidmatan telah mengaplikasikan substrategi kesantunan positif bagi memenangi hati pelanggan mereka. Usaha ini dikatakan satu keperluan bagi memastikan pemasaran barangan dan perkhidmatan mendapat sambutan.

Kajian pada peringkat Ph.D pula dijalankan oleh Arina (2019) dan Nasihah (2019). Kajian ini juga merupakan kajian yang tidak bersifat *per se* yang mengaplikasi teori Brown dan Levinson (1987). Arina dalam analisisnya menggabungkan penggunaan dua teori dan satu pendekatan kesantunan, iaitu teori kesantunan Brown dan Levinson dengan teori kesantunan Grice (1975) dan kesantunan Melayu manakala sebaliknya bagi Nasihah yang hanya menggabungkan teori kesantunan Brown dan Levinson; dan pendekatan kesantunan Melayu. Kedua-dua kajian ini telah memperlihatkan bahawa penggunaan strategi kesantunan telah disesuaikan dengan konteks dan budaya masyarakat Melayu.

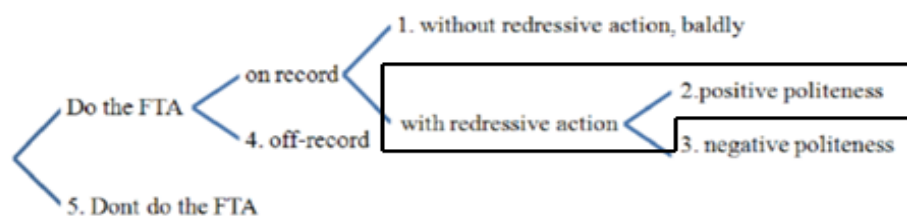
Perbincangan dalam sorotan literatur ini telah memperlihatkan bahawa teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) telah diaplikasi pada pelbagai korpus. Penemuan yang diperoleh memperlihatkan bahawa penggunaan strategi kesantunan bergantung pada tiga faktor, iaitu konteks, genre dan budaya dalam sesuatu masyarakat.

PERMASALAHAN KAJIAN

Terdapat tiga kajian yang berfokus pada substrategi kesantunan Brown dan Levinson (1987), iaitu kajian yang dijalankan pada tahun 2020, 2017 dan 2013 (Indirawati; Marlyna dan Liyana; Eshghinejad dan Moini). Situasi ini memperlihatkan bahawa terdapat jurang kajian kesantunan yang berfokus kepada substrategi kesantunan berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (SBPKP) yang didapati masih belum banyak dilakukan. Sebaliknya hal ini tidak berlaku bagi kajian strategi kesantunan yang bersifat umum. Kajian yang bersifat umum walaupun tidak dapat dinafikan bermanfaat bagi membantu pemahaman aplikasi strategi kesantunan dalam kehidupan seharian ataupun bidang yang tertentu, kajian yang berfokus pada substrategi kesantunan juga penting bagi memperlihatkan kepelbagaian strategi kesantunan berbahasa secara rinci. Penyataan ini juga tidak menafikan bahawa penggunaan kepelbagaian korpus juga penting dalam analisis kerana strategi kesantunan bersifat merentas bidang. Sehubungan dengan itu kajian yang dilakukan ini akan dapat merapatkan jurang kajian yang berlaku selain mempelbagaikan korpus kajian dengan memaparkan hasil dapatan dari perspektif yang berbeza dengan perkara yang pernah dilakukan sebelum ini, misalnya dalam paparan iklan komersial, pengemaskinian status *Twitter*, penulisan blog kelas, ujaran *viva voce* dan sebagainya. Kajian yang dijalankan ini memperlihatkan bahawa sebuah misi negara dapat disampaikan dengan menggambarkan kebertanggungjawaban bersama melalui substrategi kesantunan positif.

KERANGKA TEORITIS

Strategi kesantunan yang diusulkan oleh Brown dan Levinson (1987) bertujuan mengurangkan ancaman muka bagi penutur (S) dan juga penerima (H). Kedua-dua sarjana ini telah mencadangkan lima strategi kesantunan bagi mengurangkan impak ancaman muka seperti dalam Rajah 1 yang berikut.



Rajah 1. Strategi Kesantunan.

Rajah 1 memperlihatkan lima strategi kesantunan yang diusulkan oleh Brown dan Levinson, iaitu berekod tanpa melakukan penyesuaian, iaitu berterus terang; berekod dengan penyesuaian yang terbahagi kepada dua, kesantunan positif dan kesantunan negatif; tanpa rekod dan tak melakukan ancaman muka. Strategi yang menjadi fokus analisis ialah strategi kesantunan berekod dengan penyesuaian kesantunan positif (BPKP) seperti yang ditandakan dalam Rajah 1. BPKP merupakan strategi yang berorientasi mempertingkatkan muka positif H, iaitu kehendak H untuk dihargai dan diterima oleh individu lain. Situasi ini menjurus kepada tercapainya solidariti melalui persahabatan (Indirawati, 2020). BPKP mempunyai lima belas substrategi (SBPKP) seperti dalam Jadual 1 yang berikut.

Berdasarkan Jadual 1, peristiwa bahasa dalam hantaran maklumat FBPHM akan dianalisis dan diklasifikasi substrategi kesantunan positif yang digunakan. Aplikasi SBPKP dalam peristiwa bahasa hantaran maklumat bertujuan menyeru kepada tindakan secara bersama antara PHM dan pengikut FBPHM dalam memerangi wabak penyakit Covid-19.

Jadual 1. Substrategi Kesantunan Positif.

Substrategi Kesantunan Positif

1. Kepedulian, memberi perhatian kepada H
2. Penonjolan (minat, penerimaan, simpati dengan H)
3. Memperhebat minat kepada H
4. Penggunaan penanda identiti kumpulan
5. Mencari persetujuan
6. Mengelakkan ketidaksetujuan
7. Praandaian/ meningkatkan/ menonjolkan persamaan
8. Berjenaka
9. Penonjolan atau praandaian pemilikan pengetahuan oleh S dan perhatian kepada kehendak H
10. Pelawaan, janji
11. Optimistik
12. Melibatkan S dan H dalam aktiviti
13. Memberi (atau meminta) alasan
14. Tanggapan atau penonjolan kesalingan (timbang balik)
15. Pemberian hadiah/cenderamata kepada H (barangan, simpati, memahami, kerjasama)

METODOLOGI

Analisis yang dilakukan telah mengaplikasi kajian kualitatif dengan dua metod, iaitu syot layar dan analisis teks. Syot layar dalam analisis ini dilakukan pada kandungan hantaran maklumat Covid-19 dalam FBPHM bermula pada 15 April 2020 sehingga 19 April 2020. Penggunaan syot layar ini dilakukan bagi mengasingkan hantaran maklumat Covid-19 daripada pelbagai maklumat lain dalam FBPHM. Setelah selesai maklumat yang berkenaan dikenal pasti dan diasingkan, analisis teks dilakukan. Analisis teks yang dilakukan bertujuan mengklasifikasi peristiwa bahasa dalam hantaran maklumat kepada substrategi kesantunan positif di samping emoji yang diaplikasi.

Sehubungan dengan itu, data analisis akan dilabelkan dengan kod hantaran, tarikh, peristiwa bahasa dan substrategi kesantunan positif seperti berikut: H115APB1SBPKP1 yang bermaksud H1 – Hantaran 1, 15A – Tarikh 15 April, PB1 – Peristiwa Bahasa 1 dan SBPKP1 – Substrategi Kesantunan Berekod Dengan Penyesuaian Kesantunan Positif 1. Setiap satu angka mengikut kod yang diberi merujuk pada bilangan. Dalam konteks analisis ini, emoji yang digunakan tidak akan diberikan kod kerana jumlahnya yang terhad dan tidak sentiasa digunakan dalam peristiwa bahasa yang dianalisis. Emoji dalam peristiwa bahasa berfungsi memperkukuh mesej dalam peristiwa bahasa. Sehubungan dengan itu, analisis berfokus pada peristiwa bahasa dalam bentuk teks bertulis dan emoji yang digunakan.

BAHAN KAJIAN

Analisis memanfaatkan data hantaran maklumat dari FBPHM semasa penularan wabak penyakit Covid-19. Pengumpulan data bermula dari 15 April 2020 – 19 April 2020, iaitu hari pertama bermulanya Fasa Ketiga Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Penetapan tempoh pengumpulan data ini bertitik tolak daripada implikasi tempoh kritikal wabak ini, iaitu Fasa Kedua PKP yang berlanjutan ke Fasa Ketiga PKP. Fasa Kedua PKP dirujuk tempoh kritikal dalam negara (Fasa kedua PKP tempoh kritikal, mustahak, 2020) Fasa Kedua PKP bermula pada 1 April 2020 sehingga 14 April 2020 manakala Fasa Ketiga PKP bermula pada 15 April sehingga 28 April 2020. Hantaran maklumat pada satu-satu hari tidak terhad pada jumlah tertentu. Hal ini bermaksud, terdapat hari-hari tertentu hantaran maklumat berhubung dengan Covid-19 berjumlah lebih daripada satu.

Hantaran maklumat mengandungi sejumlah peristiwa bahasa di dalamnya. Terdapat sembilan hantaran maklumat dan 35 peristiwa bahasa yang terkumpul dalam tempoh analisis. Hantaran maklumat berbentuk teks juga kadangkala diikuti dengan penggunaan emoji tertentu. Emoji digunakan bagi ekspresi perasaan atau idea tentang sesuatu berdasarkan peristiwa bahasa tertentu. Emoji bertujuan mengekspresi sikap emosional penulis dalam menyampaikan maklumat secara ringkas tanpa menggunakan perkataan (Emoji, 2020). Sehubungan dengan itu, fungsi emoji juga dianalisis dalam konteks ini.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Analisis dan klasifikasian yang dilakukan memperlihatkan setiap satu hantaran tidak tertakluk pada penggunaan satu substrategi kesantunan positif pada peristiwa bahasanya. Sebaliknya terdapat beberapa substrategi kesantunan positif yang digunakan dalam satu hantaran maklumat. Dapatan dan perbincangan akan mengelompokkan dapatan analisis dan klasifikasian kepada kronologi tarikh dan substrategi kesantunan mengikut urutan substrategi seperti dalam Jadual 1. Analisis yang dilakukan menemukan hanya 7 substrategi kesantunan positif yang diaplikasi daripada keseluruhan lima belas substrategi kesantunan positif, iaitu substrategi kesantunan positif 1, 2, 3, 5, 6, 7 dan 11. Sehubungan dengan itu, perbincangan dapatan analisis akan dimulai dengan substrategi kesantunan positif 1 dan diikuti dengan substrategi yang

seterusnya. Dalam konteks analisis dan perbincangan ini, S merujuk pada PHM manakala H ialah pengikut laman FBPHM. Jadual 2 yang berikut memaparkan aplikasi substrategi kesantunan positif 1 berdasarkan kronologi tarikh. Substrategi kesantunan positif 1 merujuk pada kepedulian, memberi perhatian kepada H.

Jadual 2. Aplikasi Substrategi Kesantunan Positif 1.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
15 April 2020	H115APB1SBPKP1	1. Ini memberikan gambaran yang lebih jelas kepada orang awam mengenai keadaan semasa dan kesan daripada tindakan PKP I dan II. 🙌
	H215APB2SBPKP1	2. Mana-mana pihak yang berhasrat untuk menghasilkan terowong disinfeksi dan operasi penyemburan individu disarankan agar mempertimbangkan semula cadangan berikut. 🙌
16 April 2020	H116APB1SBPKP1	3. Selepas pulang ke rumah, jangan terus baring di katil atau sofa. Terus ke tandas dan mandi.
	H216APB2SBPKP1	4. Terkini tular mengenai kenyataan berita mengenai risiko penyebaran virus menerusi gas kentut.
	H216APB3SBPKP1	5. CDC Beijing telah menafikan kenyataan tersebut dan mengatakan jangkitan hanya mungkin berlaku sekiranya anda menghidu kentut dalam jarak dekat dan individu tersebut membebaskan gas dalam kualiti yang banyak serta tidak memakai seluar!
	H216APB4SBPKP1	6. Sekiranya semua individu masih berseluar dan berada dalam jarak sosial melebihi 1 meter, anda tidak perlu bimbang akan perebakan menerusi kentut.
	H216APB5SBPKP1	7. Utamakan jarak sosial 1 meter, anda terselamat dari bau kentut busuk serta kemungkinan mendapat jangkitan.
Untuk Pengendali perkhidmatan COD		
	H117APB5SBPKP1	8. Jangan beroperasi sekiranya anda bergejala.
	H117APB6SBPKP1	9. Pastikan anda memakai penutup muka.
	H117APB7SBPKP1	10. kerap basuh tangan – sebelum dan selepas menyentuh bekas makanan.
	H117APB8SBPKP1	11. Jangan berdiri terlalu rapat dengan pelanggan.
	H117APB9SBPKP1	12. Bersihkan dan disinfeksi bekas penyimpanan makanan 2 kali sehari.
	H117APB10SBPKP1	13. Selepas pulang, basuh pakaian dengan sabun dan terus mandi.
Untuk Pelanggan		
17 April 2020	H117APB11SBPKP1	14. Elakkan berdiri rapat dengan pengendali COD (social distancing)
	H117APB12SBPKP1	15. Pilih kaedah pembayaran secara online.
	H117APB13SBPKP1	16. Basuh tangan sebelum dan selepas menyentuh makanan,
	H117APB14SBPKP1	17. Masukkan makanan ke dalam bekas makanan yang bersih.
Maklumat umum		
	H117APB15SBPKP1	18. Sekiranya tidak sihat dan bergejala, jangan beroperasi, rehat dan dapatkan pemeriksaan di fasiliti berhampiran.
18 April 2020	H118APB1SBPKP1	19. Sekiranya anda masih menggunakan vape, mungkin ini waktu terbaik untuk anda berhenti demi keselamatan diri anda dan orang di sekitar anda. 🙌
	H118APB2SBPKP1	20. Kurang seminggu lagi sebelum Ramadhan bermula, manfaatkan waktu ini untuk berhenti merokok dan vape
	H218APB10SBPKP1	21. Salah satu misteri terbesar bagi jangkitan adalah mengapakah ia hanya menyebabkan gejala ringan pada kebanyakan orang, tetapi boleh menyebabkan kematian pada individu lain?
19 April 2020	H119APB1SBPKP1	22. Persoalan yang sering ditanya ... Bolehkah virus Covid-19 disebarkan menerusi duit?

Jadual 1 memperlihatkan PHM mengaplikasikan substrategi kesantunan positif 1 apabila mendekati khalayak pengikut FB mereka. Sesuai dengan matlamat PHM, kesemua maklumat yang disampaikan berhubung dengan wabak Covid-19 bertujuan untuk memerangi wabak yang masih belum mempunyai vaksin ini (MyHEALTH Kementerian Kesihatan Malaysia, 2020). Hantaran maklumat berhubung dengan penyakit ini dijalankan dengan menyantuni khalayak pengikut FB dengan S memperlihatkan kepeduliannya dengan memberi perhatian kepada H, dalam peristiwa bahasanya.

Kepedulian S dalam konteks ini diperlihatkan misalnya dalam menyelesaikan kemusykilan H berkenaan maklumat semasa kes aktif berdasarkan kawasan, kaedah disinfeksi, cara jangkitan yang boleh berlaku, iaitu mencakupi hubungan antara manusia, objek dan gas yang ada di persekitaran dan pemberian nasihat terhadap sikap individu dalam kes menghisap rokok dan vape.

Keprihatinan S kepada H diperlihatkan melalui peristiwa bahasa, pemakluman maklumat semasa kes positif Covid-19 berdasarkan kawasan dalam peristiwa bahasa H115APB1SBPKP1. Pemakluman ini tentulah amat penting bagi H yang ingin mengetahui tentang daerah dan mukim yang terjejas secara rinci berbanding dengan catatan kumulatif kes. Tindakan maklumat ini tentulah akan membantu H untuk mematuhi PKP yang sedang berlangsung sekali gus merefleksi diri akan kesan PKP I dan II yang telah berlangsung. Hantaran maklumat ini juga diikuti dengan emoji thumbs up yang bermaksud bagus, iaitu tindakan yang dipuji.

Hantaran kedua pada tarikh yang sama pula, iaitu H215APB2SBPKP1 bersifat menasihatkan H terhadap hasrat untuk membina terowong disinfeksi yang dikatakan tidak memberi kesan terhadap pencegahan virus Corona (Kaos & Rahimy, 2020; Tuan Buqhairah, 2020). Tindakan H ini berpunca daripada kehairahan memerangi penularan wabak dan langkah perlindungan diri bersama seperti yang dilakukan oleh Datuk Bandar Kota Kinabalu (Juwana, 2020). Situasi ini berpunca daripada pengaruh maklumat semasa daripada pelbagai sumber dan kedangkalan pengetahuan tentang aspek ini. Sehubungan dengan itu, FBPHM dalam hantaran yang sama menasihatkan pengikutnya dengan menyatakan bahawa perkara ini mengikut garis panduan yang diberikan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) dan kepentingan hal ini ditekankan sekali lagi oleh Penasihat Khas Kesihatan Awam kepada Perdana Menteri dalam ciapan *Twitter*nya. Peristiwa bahasa ini juga diikuti dengan penggunaan emoji *folded hand* yang bermaksud sama ada berterima kasih, meminta izin atau meminta sesuatu (Folded hand, 2020). Dalam konteks H215APB2SBPKP1, emoji ini bermaksud meminta sesuatu, iaitu kerjasama H dalam hal ini.

Selanjutnya, hubungan antara manusia dan objek di persekitaran yang juga memungkinkan penyebaran wabak Covid-19 dipaparkan melalui peristiwa bahasa H116APB1SBPKP1, iaitu nasihat agar terus membersihkan diri setelah keluar dari rumah manakala pakaian yang dipakai perlu terus dicuci. Penyataan ini ditekankan kerana WHO telah menyiarkan maklumat bahawa virus Corona ini mampu untuk terus hidup pada permukaan sesuatu objek dalam tempoh tertentu (Q&A on coronaviruses (COVID-19), 2020). Kebimbangan H dalam isu jangkitan ini diberikan perhatian oleh S apabila hantaran maklumat berfokus pada wang, iaitu permukaan kertas atau logam syiling dalam peristiwa bahasa H119APB1SBPKP1. Sehubungan dengan situasi kebimbangan yang ketara ini dan maklumat dari WHO, pihak KKM melalui kenyataan bertulis telah menyarankan proses pembayaran secara atas talian digunakan (Soalan lazim penyakit Novel Coronavirus (Covid-19, 2020)).

Berlanjutan dengan situasi kebimbangan H, S secara spesifik juga melakukan hantaran maklumat berhubung dengan pesanan hantaran makanan yang melibatkan penghantar makanan, pembeli dan penggunaan wang. Terdapat 11 peristiwa bahasa yang dipaparkan melalui hantaran maklumat pada 17 April 2020, iaitu H117APB5SPBPKP1, H117APB6SBPKP1, H117APB7SBPKP1, H117APB8SBPKP1, H117APB9SBPKP1, H117APB10SBPKP1, H117APB11SBPKP1, H117APB12SBPKP1, H117APB13SBPKP1, H117APB14SBPKP1 dan H117APB15SBPKP1.

Kesemua peristiwa bahasa ini menjelaskan langkah untuk mengekang jangkitan yang dijelaskan secara berfokus, didahului dengan H sebagai penghantar makanan dan diikuti dengan H sebagai pembeli. Merujuk kepada penghantar makanan, antara perkara yang ditekankan ialah kekerapan mencuci tangan, memakai topeng muka, penjarakan sosial dan mencuci bekas meletak makanan. Nasihat yang sama juga diberikan kepada pembeli, iaitu maklumat yang secara khususnya tentang kebersihan dan penjarakan sosial bagi mengelakkan kemungkinan terdedah kepada jangkitan. S juga mencadangkan proses pembayaran dilakukan secara dalam talian, iaitu sesuai dengan hantaran maklumat pada 17 April 2020 dan pada 19 April 2020. Hantaran maklumat ini tentulah berkaitan dengan kebimbangan H terhadap jangkitan yang juga boleh berlaku dalam penggunaan wang seperti dalam H119APB1SBPKP1 dan tempoh hayat virus Corona atas sesuatu permukaan. Hantaran maklumat ini ternyata berhubung dengan kenyataan yang dikeluarkan oleh WHO dan KKM.

Kebimbangan H tidak terhad kepada hubungan antara manusia dan objek, malahan gas kentut juga menjadi isu dalam hal ini. Kenyataan ini kelihatan seperti berunsur lucu tetapi isu ini dianggap serius kerana S telah memetik maklumat daripada CDC, iaitu Centers for Disease Control and Prevention Beijing berhubung dengan perkara ini. Tindakan S dalam isu ternyata memperlihatkan bahawa S tidak pernah mengabaikan kemusykilan H dalam semua isu. Peristiwa bahasa H216APB2SBPKP1, H216APB3SBPKP1, H216APB4SBPKP1 dan H216APB5SBPKP1 memperlihatkan penerangan yang diberikan tentang gas kentut yang dikhuatiri boleh menjadi salah satu punca jangkitan wabak ini berlaku. Penerangan yang diberikan menyatakan bahawa wujud kemungkinan jangkitan melalui gas kentut tetapi kecenderungan untuk hal seperti ini berlaku agak rendah. Penyataan ini tentu sahaja akan mengurangkan rasa kegusaran H.

Selanjutnya S tidak hanya cuba mengurangkan kebimbangan yang timbul dari situasi persekitaran H, sebaliknya menjelaskan bahawa jangkitan berkemungkinan boleh berlaku berpunca daripada diri H sendiri, iaitu secara khusus tentang sikap merokok secara tradisional dan e-merokok, iaitu vape. Jangkitan dikatakan boleh berlaku melalui wap air dari cecair vape, peranti vape dan jangkitan dalam paru-paru. Maklumat ini dipaparkan dalam hantaran pada 18 April 2020 dengan tindakan S menyeru H yang merupakan perokok untuk berhenti merokok seperti dalam paparan peristiwa

bahasa H118APB1SBPKP1 dan H118APB2SBPKP1. Dalam hal ini, S mencadangkan kepada H, iaitu sesuai dengan bulan Ramadhan yang akan menjelang tiba, H yang beragama Islam yang tidak dapat merokok dalam tempoh waktu tertentu bolehlah cuba melatih diri untuk berhenti merokok.

Sementara itu pada tarikh yang sama, S juga menjelaskan bahawa setiap seorang individu, iaitu H mempunyai kemampuan yang berbeza apabila diri mereka dijangkiti. Peristiwa bahasa ini, H218APB10SBPKP1 bertitik tolak daripada persoalan adanya pesakit yang sembuh kerana bergejala ringan dan ada pesakit yang mati akibat jangkitan. Dalam hantaran ini S menjelaskan tentang serangan virus pada sel dalaman H. Tindakan menjelaskan perkara ini secara langsung menggambarkan kepedulian S dengan kemusykilan H berhubung isu ini dan keseriusan penyakit ini terhadap setiap individu H yang tidak dapat dijangkakan. Sehubungan dengan itu, S dalam konteks ini menekankan sikap mengekang jangkitan dengan pelbagai cara yang dirasakan terbaik dalam kes ini kerana virus ini merupakan virus baharu dan kajian yang mendalam belum dapat dilakukan (Coronavirus, 2020).

Sementara itu, Jadual 3 pula memaparkan substrategi kesantunan positif 2, iaitu penonjolan (minat, penerimaan, simpati dengan H) dengan S dalam konteks ini memperlihatkan rasa simpati kepada H yang merupakan golongan yang berisiko tinggi dan negara jiran yang masih dalam situasi sukar dalam mengekang wabak ini.

Jadual 3. Substrategi Kesantunan Positif 2.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
17 April 2020	H217APB4SBPKP2	1. Mereka adalah golongan paling berisiko untuk mendapat jangkitan serius jika dijangkiti Covid-19, namun berdasarkan pemerhatian, masih ramai berada di luar rumah dan bersesak di pasar 😞.
18 April 2020	H118APB7SBPKP2	2. Doakan mereka agar mereka turut sama berjaya mengekang wabak ini.

Hantaran maklumat pada 17 April 2020, iaitu peristiwa bahasa H217APB4SBPKP2 memperlihatkan rasa simpati S kepada kelompok H, iaitu secara spesifik kepada individu yang telah berusia. Kelompok ini merupakan kelompok yang berisiko tinggi. Hal ini kerana mereka mempunyai sistem imunisasi badan yang lemah selain kebanyakan daripada mereka juga menghidap beberapa jenis penyakit yang bahaya (Coronavirus and Older Adults, 2020). Dalam konteks ini, walaupun kelompok berisiko ini telah dikenal pasti, mereka didapati masih berada di luar kawasan rumah dan bersesak di tempat awam, iaitu di pasar. Situasi ini menyebabkan S menggunakan emoji *face with cold sweat* yang bermaksud merasa stres atau tertekan dengan situasi ini (*Face with cold sweat*, 2020). Dalam konteks ini, S berpendapat kelompok seperti ini seharusnya dibantu dan tidak dibiarkan berada di luar rumah dan di tempat yang sesak.

Perasaan simpati S tidak terhad kepada kelompok individu yang berusia dalam negara sahaja sebaliknya perasaan simpati juga merentas sempadan, iaitu H di luar negara, di Indonesia dan Singapura yang masih belum mencatatkan penurunan jumlah kes pesakit positif Covid-19. Hal ini dapat dilihat pada peristiwa bahasa H118APB7SBPKP2, pada hantaran maklumat pada 18 April 2020. Dalam situasi ini S meminta H, iaitu masyarakat tempatan untuk bersama-sama berdoa supaya negara jiran Malaysia tersebut akan dapat mengekang penularan wabak penyakit ini.

Selanjutnya substrategi kesantunan positif 3 dapat dilihat pada paparan Jadual 4 yang berikut. Substrategi kesantunan positif 3 merujuk pada memperhebat minat kepada H.

Jadual 4. Substrategi Kesantunan Positif 3.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
18 April 2020	H118APB3SBPKP3	1. Yeay. Lepas ini boleh balik kampung!?
	H118APB5SBPKP3	2. Tuan puan, dari kayangan, orang kenamaan sehingga rakyat marhaen.

Jadual 4, dalam peristiwa bahasa H118APB3SBPKP3, S mempamerkan keseronokan yang sememangnya dinantikan oleh H, iaitu hasrat untuk pulang ke kampung apabila berlaku kadar penurunan kes positif Covid-19. Dalam konteks ini, penggunaan kata “Yeay” oleh S sebagai pihak yang mempunyai wibawa dalam hal berkenaan kesihatan dalam negara menandakan kecenderungan tinggi terhadap hasrat H yang telah beberapa minggu menjalani tempoh PKP. Tarikh 18 April 2020 semasa hantaran maklumat ini berlangsung merupakan fasa ketiga PKP yang juga bererti H telah menjalani PKP melebihi 30 hari sejak fasa pertama yang bermula pada 18 Mac 2020. PKP yang berlangsung ini telah menyekat pergerakan H dan situasi sekatan sebegini tidak menggembarakan H apatah lagi H akan dikenakan tindakan undang-undang sekiranya melanggar PKP (Penjara, denda terhadap individu ingkar Perintah Kawalan Pergerakan, 2020).

S juga memperhebat minat kepada H apabila menggunakan kata sapaan yang pertama kali digunakan dalam situasi formal, iaitu dengan meletakkan jurang sosial antara H “dari kayangan” dengan “rakyat marhaen”. Dalam konteks ini, S memperlihatkan bahawa semasa kes penularan wabak penyakit ini, ditemui kelompok H yang sukar untuk diuruskan sehingga kelompok ini dinamakan kluster kayangan (Firdaus, 2020) dan sebaliknya bagi golongan yang lebih mudah diuruskan ialah rakyat marhaen. Dalam konteks peristiwa bahasa H118APB5SBPKP3, S memperhebat minatnya kepada H dengan meletakkan jurang sosial yang baharu ditemui semasa wabak penyakit ini berlaku.

Selanjutnya Jadual 5 memaparkan substrategi kesantunan positif 5, iaitu merujuk pada mencari persetujuan.

Peristiwa bahasa dalam Jadual 5 memperlihatkan S mengaplikasi substrategi kesantunan positif 3, iaitu mencari persetujuan dengan H. Dalam konteks ini, S telah menyeru H yang mempunyai kontak rapat dengan pesakit Covid-19 untuk menjalani saringan kesihatan bagi mengekang penularan wabak seperti dalam peristiwa bahasa H117APB1SBPKP5. S dalam peristiwa bahasa ini menggunakan kata “sila”, iaitu menandakan kesantunan dalam perbuatannya mengajak H dalam memberikan kerjasama untuk tampil melakukan saringan kesihatan. Peristiwa bahasa ini diikuti dengan emoji *folded hand* 🙏 kerana berlaku beberapa kes, H tidak memberikan kerjasama dalam hal ini (Mohd Roji, 2020). Emoji *folded hand* yang digunakan bermaksud sama ada terima kasih, meminta izin atau meminta sesuatu (Folded hand, 2020). Dalam konteks ini emoji ini bermaksud meminta sesuatu dan meminta izin.

Jadual 5. Substrategi Kesantunan Positif 5.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
17 April 2020	H117APB1SBPKP5	1. Sekiranya anda telah dikesan sebagai kontak rapat bagi individu yang telah dijangkiti Covid 19, sila beri kerjasama untuk melakukan ujian saringan 🙏.
	H117APB2SBPKP5	2. Petugas akan meminta anda mendongakkan kepala dan sebatang putik kapas halus yang panjang akan dimasukkan menerusi rongga hidung sehingga ke hujung.
	H117APB3SBPKP5	3. Sewaktu ini, anda mungkin rasa tidak selesa, ingin terbersin atau berair mata. Prosedur ini hanya mengambil masa beberapa minit jika anda memberi kerjasama baik.
18 April 2020	H118APB4SBPKP5	4. Namun adakah ia petanda kita mampu mengibarkan bendera kemenangan dalam peperangan melawan Covid?
	H118APB11SBPKP5	5. Perkara yang terbaik adalah untuk kita mencegah dari dijangkiti.

Persetujuan juga diminta pada H dalam memberikan kerjasama semasa proses ujian dilakukan dengan memaklumkan situasi tidak selesa yang akan dialami seperti dalam peristiwa bahasa H117APB3SBPKP5 dan H117APB2SBPKP6. S dalam konteks ini memberikan jaminan bahawa proses ujian tidak akan mengambil masa yang lama sekiranya H memberikan kerjasama.

S juga dalam peristiwa bahasa H118APB4SBPKP5 telah meminta pandangan H berkenaan isu untuk meraikan kejayaan mengekang penularan wabak apabila catatan kes positif Covid-19 telah menurun. Dalam konteks ini S memberikan H gambaran bahawa peperangan melawan wabak penyakit ini akan berakhir dalam satu tempoh tertentu apabila rantainya dapat diputuskan (Ahmad Suhael, 2020). Hantaran pada 18 April 2020 ini kemudiannya diakhiri dengan peristiwa bahasa pernyataan S yang meminta H bersetuju bahawa langkah terbaik yang perlu dilakukan ialah proses pencegahan, H118APB11SBPKP5.

Sementara itu Jadual 6 yang berikut memaparkan aplikasi substrategi kesantunan positif 6, iaitu mengelakkan ketidaksetujuan.

Jadual 6. Substrategi Kesantunan Positif 6.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
18 April 2020	H118APB12SBPKP6	1. Walau bagaimanapun, kajian ini menunjukkan betapa pentingnya kita terus mengamalkan sanitasi yang baik sewaktu di luar dan pulang ke rumah.

Peristiwa bahasa H118APB12SBPKP6 memperlihatkan S mengelakkan situasi ketidaksetujuan H dalam proses menjaga kesihatan diri, iaitu dengan menyatakan kesahihan maklumat berdasarkan kajian. Pernyataan S bahawa pentingnya proses sanitasi dilakukan adalah bersandarkan kajian. Ini bererti maklumat yang diperkatakan oleh S tidak boleh dinafikan oleh sesiapa pun. Ini secara tidak langsung memudahkan proses S berkongsi maklumat dengan mengelakkan ketidaksetujuan yang boleh sahaja berlaku sekiranya pernyataan tidak bersandarkan sesuatu kajian disebarkan. Sering kali pernyataan yang dikeluarkan dan diguna pakai oleh S bersumberkan rujukan, lazimnya dari WHO dan kemudiannya baharulah menjadi rujukan oleh H.

Aplikasi substrategi kesantunan positif 7 pula dapat dilihat dalam Jadual 7 yang berikut. Substrategi kesantunan positif 7 merujuk pada praandaian/meningkatkan/ menonjolkan persamaan.

Jadual 7. Substrategi Kesantunan Positif 7.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
18/4/2020	H118APB6SBPKP7	1. KITA masih mempunyai cabaran yang besar kerana jiran jiran kita masih dalam zon merah.
	H118APB8SBPKP7	2. Perjalanan kita masih jauh.

Penonjolan persamaan dengan maksud solidariti ini dipaparkan oleh S bahawa dalam mengekang penularan wabak ini, gerakan bersama merupakan satu tindakan yang perlu dan mesti. Ini kerana wabak ini menyerang negara secara keseluruhannya. Situasi ini mengancam negara secara total dari segenap aspek kerana kehidupan telah tidak sama seperti pada suatu masa dahulu sehingga situasi ini dinamakan sebagai *new normal* (Adib & Arfa, 2020). Dalam peristiwa bahasa H118APB6SBPKP7 dan H118APB8SBPKP7, S menggunakan ganti nama diri “kita” dengan maksud saya dan kamu semua (*Kamus Dewan Edisi Keempat*, 2015). H118APB6SBPKP7 memperlihatkan ejaan “kita” dituliskan dengan huruf besar bagi memberikan penekanan hasrat bersama dalam menangani wabak ini dengan mengambil kira masalah yang masih berlaku di negara jiran. Ini bererti proses memerangi wabak tidak dapat dianggap selesai walaupun kes dalam negara telah menunjukkan penurunan. Solidariti ternyata ditekankan dalam peristiwa bahasa ini. Sehubungan dengan itu, perjuangan ini dirujuk oleh S sebagai satu perjalanan yang masih jauh kerana vaksin untuk penyakit ini masih belum ditemui dan pada tempoh sekarang ujian masih dilakukan bagi mencari vaksinnnya (Universiti Oxford gigih mencari vaksin, 2020).

Terakhir, peristiwa bahasa dalam hantarana maklumat juga mengaplikasi substrategi kesantunan positif 11, iaitu merujuk pada optimistik. Jadual 8 memaparkan substrategi kesantunan positif 11.

Jadual 8. Substrategi Kesantunan Positif 11.

Tarikh Data	Peristiwa Data	Data
18/4/2020	H118APB9SBPKP11	1. Kita wajib menang, BERSAMA.

Berbanding dengan analisis Jadual 7, Jadual 8 memperlihatkan S menggunakan kata “bersama” yang dieja dengan menggunakan huruf besar secara keseluruhannya, iaitu bermaksud penegasan dalam peristiwa bahasa H118APB9SBPKP11. Peristiwa bahasa ini juga memperlihatkan S menggunakan kata “wajib” yang bermaksud sepatutnya, semestinya (PRPM, 2020). Ini bererti S dan H dalam konteks ini tidak mempunyai apa-apa pilihan, kecuali menang dalam mengekang wabak ini. Optimistik dalam konteks ini bererti baik S mahupun H mesti bersikap positif dan yakin bahawa kemenangan bersama akan diraih pada akhirnya. Sehubungan dengan itu apapun yang akan berlaku wabak ini mesti ditangani penularannya dengan memutuskan rantaian wabak. Lanjutan itu, Malaysia sehingga kini telah melaksanakan empat fasa PKP dengan fasa terbaharu, iaitu fasa PKP ke-4 yang bermula pada 29 April 2020 sehingga 12 Mei 2020 (Alan, 2020). PKP fasa keempat ini menurut Luqman Arif (2020) bertujuan mematikan virus.

Keseluruhan analisis yang dilakukan ini telah menemukan kecenderungan penggunaan substrategi kesantunan positif 1 oleh S, iaitu kepedulian, memberi perhatian kepada H dan ini diikuti dengan aplikasi substrategi kesantunan positif 5, iaitu mencari persetujuan. PHM sebagai S ternyata mengamalkan sikap mewujudkan persahabatan dalam usaha memastikan H, khalayak sasaran FBPHM dapat bekerjasama dalam mengekang penularan wabak penyakit ini. Hal ini bertitik tolak daripada kesedaran bahawa proses kekangan ini tidak akan dapat berlangsung dengan jaya tanpa mewujudkan sikap kebersamaan dan bersatu semua pihak, iaitu S dan H.

S yang bertindak sebagai benteng terakhir pertahanan negara dalam mengekang wabak penyakit ini perlu memastikan H yang merupakan barisan pertama negara dalam menangani wabak ini terhindar daripada jangkitan penyakit yang belum mempunyai vaksin ini. Menyedari peranan S dan H sama-sama penting dalam memerangi wabak Covid-19 ini, dua *hashtag* telah dicipta dan sering diulang-ulang, iaitu #kitajagakita dan #kitamestimenang. Kedua-dua *hashtag* ini menggunakan kata ganti nama diri “kita” yang bermaksud penglibatan saya dan kamu, iaitu bersama-sama berperanan dalam mengekang wabak ini. Sehubungan dengan itu, penemuan analisis ini telah membuktikan bahawa dalam melaksanakan misi negara, semua pihak perlu bekerjasama. Usaha mewujudkan rasa kebertanggungjawaban kepada negara perlu diwujudkan.

Dalam situasi ini, PHM wajib memastikan bahawa H, iaitu khalayak masyarakat dapat didekati, diberikan kefahaman serta difahami dan disedarkan bahawa peranan mereka penting untuk negara. Oleh itu, PHM melalui KKM tidak hanya melaporkan perkembangan dalam FBPHM sebaliknya telah mengadakan siaran langsung pembentangan laporan perkembangan wabak ini setiap hari pada jam 5 petang baik di saluran media sosial mahupun di radio dan televisyen. Perkembangan laporan penularan wabak dan pencapaian PHM, iaitu KKM dan H membuktikan bahawa semangat dan sikap positif mesti diteruskan bagi memastikan wabak ini dapat dihentikan. Pembentangan laporan yang menyediakan sesi soal jawab dalam kalangan pengamal media juga menggambarkan bahawa ketelusan maklumat dan sikap kepedulian S terhadap H dalam isu ini. Situasi ini secara langsung memperlihatkan bahawa sikap individualistik perlu dielakkan sebaliknya solidariti diwujudkan. Sehubungan dengan itu, dapatan ini selari dengan analisis yang dilakukan oleh Adel,

Davoudi dan Ramezanzadeh (2016) yang menyatakan bahawa kesantunan positif menandai keakraban, timbal balik dan persahabatan.

Sementara itu dapatan analisis yang memperlihatkan jumlah kekerapan aplikasi SBPKP yang kurang, iaitu SBPKP2, SBPKP3, SBPKP6, SBPKP7 dan SBPKP11 tidak sama sekali bermaksud bahawa PHM tidak mempamerkan substrategi kesantunan yang dirujuk seperti dalam Jadual 1. Sebaliknya hal ini berlaku bertitik tolak daripada fokus maklumat yang bersifat semasa, iaitu keutamaan pada tempoh waktu yang dinyatakan dan isu besar yang harus ditangani secara bersama.

KESIMPULAN

Kesantunan merupakan aspek yang dititikberatkan dalam berkomunikasi. Sehubungan dengan itu, terdapat ramai sarjana yang membincangkan kesantunan dari pelbagai perspektif. Antara yang tersohor di barat ialah Brown dan Levinson (1987), Leech (1983) dan Grice (1975). Sementara itu, pendekatan kesantunan tempatan dibincangkan oleh Asmah (2000), Tenas (2011) dan Awang (2015).

Kesantunan dilihat sebagai satu strategi yang mempermudah urusan sebagaimana yang dinyatakan oleh Tenas (2011). Sehubungan dengan itu, S ternyata telah mengaplikasikan strategi kesantunan dalam mendekati H. Dalam konteks ini, dapatan analisis menemukan kecenderungan aplikasi substrategi kesantunan positif 1 dan 5 dalam mewujudkan kebersamaan dengan H oleh S. Substrategi kesantunan positif 1 merujuk pada kepedulian, memberi perhatian kepada H dalam isu-isu yang menjadi kemusykilan H dalam kes penularan wabak Covid-19 manakala substrategi kesantunan positif 5, iaitu mencari persetujuan dengan hasrat mengelakkan pertelagahan atau rasa tidak puas hati dalam kalangan H atas segala hantaran maklumat yang kemungkinannya tidak digemari oleh H yang kurang berpegetahuan tentang sesuatu prosedur semasa penularan wabak Covid-19. Keserasian kedua-dua belah pihak, iaitu S dan H perlu diwujudkan bagi mengekang penularan wabak penyakit yang masih belum ada lagi vaksinnnya.

Lanjutan itu, hashtag #kitajagakita dan #kitamestimenang sering digunakan dengan kepercayaan bahawa peperangan melawan virus Corona ini merupakan usaha bersama. Peperangan ini perlu disertai oleh semua individu dan kerjasama perlu diwujudkan. Sehubungan dengan itu, aplikasi substrategi kesantunan positif merupakan pilihan terbaik S dalam usaha mendekati H. Solidariti merupakan kata kunci dalam strategi kesantunan positif oleh Brown dan Levinson (1987) dan ini ternyata diaplikasikan dalam FBPHM.

RUJUKAN

- Adib Povera dan Arfa Yunus. (2020, April 10). PM: We have to adjust to a 'new normal'. Retrieved from: <https://www.nst.com.my/news/nation/2020/04/583153/pm-we-have-adjust-new-normal>.
- Ahmad Suhael Adnan. (2020, April 17). COVID-19: Malaysia di landasan putus-putus rangkaian jangkitan. Retrieved from: <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/678397/covid-19-malaysia-di-landasan-putus-putus-rangkaian-jangkitan>
- Alan Khan. (2020, April 23). Fasa Ke-4 PKP – Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilanjutkan lagi sehingga 12 Mei. Retrieved from: <https://www.malaysiakini2.com/fasa-ke-4-pkp-perintah-kawalan-pergerakan-pkp-dilanjutkan-lagi-sehingga-12-mei/>
- Arina Johari & Indirawati Zahid (2016a). Aplikasi strategi kesantunan dalam rancangan bual bicara motivasi radio IKIMFM. *Jurnal Bahasa*, 16(1). 120-152
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016b). Manifestasi kesantunan Melayu dalam ujaran memberi dan meminta nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 16(2), 73-94.
- Arina Johari. (2019). Analisis pola strategi dan maksim kesantunan dalam rancangan bual bicara. Unpublished Ph.D Thesis, Universiti Malaya.
- Asmah Hj. Omar. (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2015). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coronavirus. (2020). Retrieved from: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Coronavirus and older adults: Your questions answered. (2020, Mac 27). Retrieved from: <https://www.aarp.org/health/conditions-treatments/info-2020/cdc-covid-19.html>
- Emoji. (2020, April 25). Meriam-Webster. Retrieved from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/emoji>
- Eshghinejad, S. & Moini, M.R. (2016). Politeness strategies used in text messaging: Pragmatic competence in an asymmetrical power relation of teacher-student. *SAGE Open*, 1-13.
- Face with cold sweat. (2020, April 25) Emoji dictionary. Retrieved from https://emojictionary.emojifoundation.com/face_with_cold_sweat
- Fasa kedua PKP tempoh kritikal, mustahak. (2020, April 1). Berita Harian: Retrieved from: <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/671603/fasa-kedua-pkp-tempoh-kritikal-mustahak>
- Firdaus Azli. (2020, April 10). COVID-19 tidak peduli jika anda kluster kayangan, sila patuh PKP - Ismail Sabri. Retrieved from: <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/covid-19-tidak-peduli-jika-anda-kluster-kayangan-sila-patuh-pkp-ismail-sabri-237703>
- Folded hands. (2020, April 25). Emoji dictionary. Retrieved from: (https://emojictionary.emojifoundation.com/folded_hands)
- Goffman, E. (1955). On face work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*. 18, 213-231
- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. Dlm Cole, P. & Morgan, J. (pnyt.). *Syntax and semantics: speech acts*. New York: Academic Press.
- Indirawati Zahid. (2020). Kesantunan positif dalam bahasa iklan komersial. *International Journal of Language Education and Applied Linguistics*, 10 (1), 28 - 40.
- Indirawati Zahid. (2019a). Melayu dan kritikan: Analisis kesantunan *Mentor 7. Jurnal Melayu*, 18(2), 131-145.
- Indirawati Zahid. (2019b). Strategi berekod berterus -terang dalam kritikan. *PENDETA Journal of Malay Language, Education and Literature*, Jilid 10, 24-35.

- Indirawati Zahid & Nasihah Hashim. (2018). Strategi dan struktur kesantunan Melayu dalam kritikan Mentor: Rancangan realiti televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(2), 134-153.
- Indirawati Zahid & Arina Johari. (2018). Kesantunan Melayu: Analisis konteks perbualan dalam rancangan bual bicara. *GEMA Online® Journal of Language Studies*, 18(4), 168-185.
- Izadi, A. (2013). Politeness in spoken review genre: Viva Voce context. *Pertanika Journal Social Sciences & Humanities*, 21(4), 1411-1429.
- Juwan Riduan. (2020, 15 April). DBKK bina terowong sanitasi. *Harian Metro*. Retrieved from: <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/04/566770/dbkk-bina-terowong-sanitasi>
- Kaos, J dan Rahimy Ramly. (2020, April 15). Covid-19: Health Ministry says disinfection box, tunnel not effective. Retrieved from: <https://www.thestar.com.my/news/nation/2020/04/15/covid-19-health-ministry-says-disinfection-box-tunnel-not-effective>
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. (2015) Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Luqman Arif Abdul Karim. (2020, 24 April). PKP: Fasa ke-4 matikan virus. *Berita Harian*. Retrieved from: <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/04/681156/pkp-fasa-ke-4-matikan-virus>
- Mao Lu Ming, R. (1994). Beyond politeness theory: Face revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*. Vol. 21, 451-486.
- Marlyna Maros & Liyana Rosli. (2017). Politeness strategies in Twitter updates of female English language studies Malaysian undergraduates. *3L: The Southeast Asian Journal of Language Studies*, 23(1), 132-149.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*. Vol. 12, 403-426.
- Mohd Roji Kaji. (2020, April 19). 2,484 kontak rapat kes positif COVID-19 dijejaki. *Berita Harian*. Retrieved from: <https://www.bharian.com.my/berita/wilayah/2020/04/679181/2484-kontak-rapat-kes-positif-covid-19-dijejaki>
- MyHEALTH Kementerian Kesihatan Malaysia (2020). Wabak Coronavirus (Covid-19). Retrieved from: <http://www.myhealth.gov.my/wabak-coronavirus-covid-19/>
- Nasihah Hashim & Indirawati Zahid. (2013). Strategi dan struktur kesantunan: Kritikan karyawan seni dalam rancangan realiti televisyen. *Jurnal Isu Dalam Pendidikan*. 37, 202-221.
- Nasihah Hashim (2019). Pola Strategi dan struktur kesantunan dalam kritikan rancangan realiti televisyen. Unpublished Ph.D Thesis, Universiti Malaya.
- NurNajla Zainal Annuar. (2012). The study of language and politeness strategies among Malaysian chatters. Master Thesis University of Malaya. Retrieved 12 December 2019 from <http://studentsrepo.um.edu.my/3945/>
- Oktaviani, F., & Laturrahmi, Y. (2013). Degradation of politeness: Social media's fault. Paper presented at The Asian Conference on Media and Mass Communication.
- Penjara, denda terhadap individu ingkar Perintah Kawalan Pergerakan – Peguam. (2020, Mac 24). Retrieved from: <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/penjara-denda-terhadap-individu-ingkar-perintah-kawalan-pergerakan-peguam-234963>
- Q&A on coronaviruses (COVID-19). (2020, April 17). World Health Organization. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>
- Soalan lazim penyakit *Novel Coronavirus* (Covid-19). (2020). Retrieved from: https://www.infosihat.gov.my/images/media_sihat/lain_lain/pdf/SOALAN%20LAZIM%20COVID-19.pdf
- Tenas Effendy. (2011). Kesantunan dan semangat Melayu. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Tuan Buqhairah Tuan Muhamad Adnan. (2020, April 15). Sinar Harian. Retrieved from: <https://www.sinarharian.com.my/article/79035/KHAS/Koronavirus/KKM-sahkan-terowong-disinfeksi-tidak-mampu-bunuh-Covid-19>
- Universiti Oxford gigih cari vaksin COVID-19. (2020, April 23). Retrieved from: <https://www.bharian.com.my/dunia/eropah/2020/04/680944/universiti-oxford-gigih-cari-vaksin-covid-19>
- Zhan, K. (1992). *The strategies of politeness in Chinese language*. Institute of East Asian Studies, University of California, Berkeley