

## Makna Sosial Budaya dalam Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

(*Studi Kualitatif pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara*)

**Fricilia Magda Winosoi Kandou<sup>1</sup>, Arlin Adam<sup>2</sup>, Andi Alim<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Megister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana Palopo

### Abstrak

Pelayanan kesehatan tidak hanya dipahami sebagai tindakan medis, tetapi juga sebagai bentuk interaksi sosial yang dipengaruhi oleh nilai dan norma budaya masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggali makna sosial budaya dalam persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, penelitian ini melibatkan pasien rawat inap sebagai informan utama yang telah menjalani perawatan minimal tiga hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya lokal, seperti sopan santun, penghormatan terhadap orang tua, keramahan, dan kesetaraan perlakuan. Pengalaman pelayanan yang dianggap berkualitas tidak hanya mencakup kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga aspek relasional seperti komunikasi yang empatik, sikap hormat, serta kepekaan terhadap bahasa dan kebiasaan lokal. Interaksi sosial yang positif dan penghormatan terhadap identitas budaya pasien memperkuat rasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi rumah sakit. Temuan ini menegaskan pentingnya pelayanan kesehatan yang sensitif budaya untuk menciptakan sistem layanan yang inklusif, manusiawi, dan bermakna bagi masyarakat setempat.

**Kata kunci:** pelayanan kesehatan, makna sosial budaya, persepsi pasien, fenomenologi, sensitif budaya

### Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari pembangunan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberadaan fasilitas medis atau keterampilan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dipersepsikan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat utama. Persepsi ini terbentuk melalui pengalaman langsung yang sangat dipengaruhi oleh latar belakang sosial budaya pasien, seperti nilai, norma, kepercayaan, dan cara pandang terhadap kesehatan dan penyembuhan. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan tidak berdiri sendiri sebagai institusi medis, tetapi berada dalam relasi sosial yang kompleks antara petugas kesehatan dan pasien sebagai aktor sosial yang membawa konstruksi budaya masing-masing (Savira and Subadi 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai rumah sakit pemerintah tingkat kabupaten melayani masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan budaya. Data laporan kepuasan pasien tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun secara umum persepsi pasien terhadap layanan rawat inap bersifat positif, masih terdapat berbagai keluhan yang bersumber dari aspek komunikasi, empati, dan kenyamanan interaksi antar individu. Aspek-aspek tersebut tidak hanya mencerminkan kualitas teknis pelayanan, tetapi juga mengandung dimensi makna sosial budaya yang perlu dipahami lebih dalam. Pasien tidak hanya menilai layanan dari sisi medis, tetapi juga dari seberapa besar mereka

merasa dihargai, dipahami, dan diakui dalam identitas sosial dan budaya mereka (Khoirunnisa and Ramadhika 2024).

Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh nilai budaya yang dianutnya, seperti cara memandang otoritas tenaga medis, pola komunikasi yang dianggap sopan, hingga ekspektasi terhadap bentuk perhatian dan empati petugas. Ketika pelayanan rumah sakit tidak sensitif terhadap konteks budaya lokal, maka akan muncul kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta kepercayaan terhadap institusi kesehatan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap makna sosial budaya dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk menjembatani kebutuhan pasien dengan sistem pelayanan yang tersedia (Dewi and Suryono 2024).

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui metode fenomenologi untuk menggali secara mendalam pengalaman pasien rawat inap di RSUD Mitra Sehat dan bagaimana mereka memaknai kualitas pelayanan yang diterima. Fokus penelitian tidak hanya pada dimensi teknis pelayanan, tetapi juga pada narasi, simbol, dan pengalaman kultural yang menyertainya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan konsep pelayanan kesehatan yang sensitif budaya (*culturally competent care*), serta menjadi masukan praktis dalam peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap keragaman sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali secara mendalam makna sosial budaya dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara. Pendekatan fenomenologi dipilih karena fokus pada pengalaman subjektif pasien rawat inap serta bagaimana mereka memaknai interaksi sosial dan konteks budaya dalam proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai aspek teknis pelayanan, tetapi juga dimensi sosial budaya yang menyertai (Alwi et al. 2023).

Lokasi penelitian berada di RSUD Mitra Sehat, sebuah rumah sakit pemerintah tingkat kabupaten yang melayani masyarakat dari beragam latar belakang sosial dan budaya. Pengumpulan data direncanakan berlangsung selama tiga bulan dengan sasaran utama pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan minimal tiga hari dan bersedia berpartisipasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling agar informan yang dipilih mampu memberikan data yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan data juga mempertimbangkan keberagaman latar belakang budaya pasien untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif (Awwabiin 2021).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur yang diarahkan pada pengalaman pasien dan makna kualitas pelayanan dalam konteks budaya mereka. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan untuk menangkap interaksi sosial secara langsung antara pasien dan tenaga kesehatan di ruang rawat inap. Dokumentasi pendukung seperti laporan kepuasan pasien dan kebijakan rumah sakit juga digunakan untuk memperkuat data. Semua data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis fenomenologi dengan tahapan transkripsi, reduksi data, identifikasi tema, dan penyusunan deskripsi fenomena yang menggambarkan makna sosial budaya dalam pelayanan kesehatan (Adiputra et al. 2021).

Dalam pelaksanaan penelitian, aspek etika sangat diperhatikan dengan memastikan persetujuan tertulis dari seluruh partisipan (informed consent), menjaga kerahasiaan identitas dan informasi pribadi, serta memberikan kebebasan bagi partisipan untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi. Peneliti juga memperoleh izin resmi dari pihak rumah sakit dan institusi akademik yang terkait sebelum melaksanakan penelitian ini. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap keragaman sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara (Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI 2018).

## Hasil dan Pembahasan

### *Pengalaman Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan*

Pengalaman pasien selama menjalani perawatan di RSUD Mitra Sehat menunjukkan adanya variasi persepsi yang tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap aspek teknis pelayanan, tetapi juga menyingkap dimensi emosional dan kultural yang turut membentuk makna pelayanan kesehatan bagi pasien. Secara umum, informan menggambarkan pengalaman mereka sebagai cukup positif, meskipun tetap disertai dengan beberapa catatan kritis.

Informan AN (07/06/2025) menyatakan bahwa pelayanan yang diterima tergolong baik, namun ia masih merasakan adanya ketidaknyamanan terkait lamanya waktu menunggu saat membutuhkan bantuan. Keluhan ini tidak sekadar menunjukkan keterlambatan dalam aspek teknis pelayanan, tetapi juga merefleksikan harapan sosial kultural pasien terhadap kecepatan dan kehadiran langsung tenaga kesehatan dalam situasi yang dianggap mendesak. Dalam budaya lokal yang menempatkan perhatian cepat sebagai bentuk kepedulian, pengalaman menunggu terlalu lama dapat dimaknai sebagai bentuk kurangnya perhatian atau empati dari petugas medis.

Pengalaman saya selama dirawat di RSUD Mitra Sehat sebagai cukup baik, meskipun masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu menunggu saat membutuhkan bantuan.  
(AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menyampaikan bahwa dirinya merasa diperhatikan karena dokter dan perawat secara rutin melakukan kunjungan. Bagi informan, rutinitas kunjungan tersebut tidak hanya dimaknai sebagai bagian dari prosedur medis, tetapi sebagai simbol keterlibatan dan perhatian yang menghadirkan rasa aman serta nilai penghargaan terhadap dirinya sebagai pasien. Hal ini mencerminkan bahwa dalam konstruksi budaya lokal, kehadiran langsung tenaga medis memiliki makna sosial yang dalam, yaitu sebagai bentuk pengakuan atas eksistensi dan martabat pasien.

Pengalaman saya selama dirawat di RSUD Mitra Sehat sebagai menyenangkan karena merasa diperhatikan, dengan dokter dan perawat yang rutin melakukan kunjungan.  
(DS, 14/06/2025)

Di sisi lain, informan RP (21/06/2025) menyebutkan bahwa meskipun pelayanan secara umum memuaskan, kondisi fisik ruangan yang panas dan sempit menjadi sumber ketidaknyamanan. Keluhan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari interaksi antar manusia, tetapi juga dari kondisi lingkungan fisik yang turut memengaruhi persepsi pasien terhadap rasa nyaman dan tenang selama perawatan. Dalam konteks sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara yang menghargai kenyamanan sebagai bagian dari penghormatan terhadap tamu atau orang sakit, lingkungan ruang rawat inap yang

tidak nyaman dapat dimaknai sebagai ketidaksesuaian dengan nilai-nilai lokal mengenai cara memperlakukan orang yang sedang dalam kondisi lemah.

Pengalaman saya selama dirawat di RSUD Mitra Sehat sebagai cukup memuaskan, meskipun merasa bahwa kamar terasa panas dan agak sempit. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga narasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sarat dengan makna sosial budaya yang melampaui aspek prosedural dan teknis. Perhatian, kehadiran, kenyamanan, dan respons cepat dipahami sebagai bentuk penghormatan dan pengakuan terhadap diri pasien sebagai manusia yang memiliki martabat dan nilai dalam struktur sosialnya. Pemaknaan ini penting dipertimbangkan dalam upaya merancang sistem pelayanan kesehatan yang tidak hanya efektif secara medis, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai kultural masyarakat lokal.

Pengalaman yang paling berkesan selama menjalani rawat inap di RSUD Mitra Sehat sebagaimana disampaikan oleh para informan menunjukkan bahwa hal-hal kecil dalam pelayanan, yang sarat dengan dimensi perhatian dan empati, memberikan dampak emosional yang besar. Meskipun bersifat sederhana secara teknis, pengalaman ini memiliki makna sosial dan budaya yang mendalam dalam pandangan pasien sebagai penerima layanan (Hajrianti 2018).

Informan AN (07/06/2025) menyatakan bahwa yang paling berkesan baginya adalah ketika perawat dengan sigap membantu pada malam hari. Bagi pasien, bantuan di waktu malam bukan hanya soal kesiapan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas, tetapi juga dimaknai sebagai bentuk kepedulian tulus yang hadir di luar waktu-waktu sibuk. Dalam konteks budaya lokal yang menjunjung tinggi nilai kepekaan dan kesediaan menolong tanpa melihat waktu, respons cepat perawat pada malam hari menciptakan rasa aman dan dihargai secara personal.

Hal yang paling berkesan bagi saya selama menjalani perawatan di RSUD Mitra Sehat adalah respons cepat perawat yang membantu saya pada malam hari. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) mengungkapkan bahwa momen paling berkesan adalah saat dokter menjelaskan kondisi kesehatannya dengan sabar. Dalam budaya Minahasa Tenggara yang menghormati komunikasi yang tenang, jelas, dan penuh kesabaran, penjelasan yang dilakukan tanpa tergesa-gesa dianggap sebagai bentuk penghormatan terhadap pasien sebagai subjek yang patut dihargai. Kesabaran dokter tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga merepresentasikan kualitas relasi sosial yang sejajar antara tenaga medis dan pasien.

Hal yang paling berkesan bagi saya selama menjalani perawatan di rumah sakit adalah saat dokter menjelaskan kondisi saya dengan sabar. (DS, 14/06/2025)

Hal senada disampaikan oleh informan RP (21/06/2025), yang merasa tersentuh ketika seorang perawat tetap menyempatkan diri membantunya mandi di tengah kesibukan. Aksi tersebut dimaknai bukan sekadar bagian dari prosedur perawatan, tetapi sebagai wujud nyata perhatian dan penghargaan terhadap martabat pasien. Dalam struktur nilai lokal, membantu orang yang sedang sakit dengan tulus hati merupakan bentuk bakti sosial dan empati yang

tinggi, sehingga tindakan kecil seperti itu memiliki makna yang sangat mendalam bagi pasien.

Hal yang paling berkesan bagi saya selama menjalani perawatan di rumah sakit adalah ketika seorang perawat tetap meluangkan waktu untuk membantu saya mandi meskipun dalam kondisi sibuk. (RP, 21/06/2025)

Ketiga narasi di atas memperlihatkan bahwa pengalaman yang paling berkesan bagi pasien tidak selalu berkaitan dengan teknologi medis atau fasilitas modern, tetapi justru terletak pada aspek relasional: kesigapan, kesabaran, dan keikhlasan. Aspek-aspek ini mengandung nilai sosial budaya yang kuat, karena bersinggungan langsung dengan harapan-harapan kolektif masyarakat terhadap cara ideal memperlakukan sesama, terutama mereka yang sedang sakit. Maka dari itu, pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tidak dapat dilepaskan dari kerangka budaya yang membentuk persepsi mereka atas kualitas layanan.

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat mencerminkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan tidak hanya dibentuk oleh kecukupan teknis, tetapi juga oleh aspek-aspek relasional dan lingkungan yang bermuatan nilai sosial budaya. Narasi dari ketiga informan mengindikasikan bahwa harapan terhadap pelayanan kesehatan tidak bersifat tunggal atau semata-mata rasional, melainkan juga berakar pada norma sosial dan ekspektasi budaya yang hidup dalam masyarakat Minahasa Tenggara (Djannah et al. 2025).

Informan AN (07/06/2025) menyatakan bahwa secara umum pelayanan yang diterima sudah sesuai harapan, namun ia mengharapkan adanya peningkatan dalam kecepatan komunikasi. Dalam budaya lokal yang menghargai perhatian langsung dan komunikasi terbuka, keterlambatan atau ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan rasa tidak nyaman atau bahkan dianggap sebagai bentuk ketidaksungguhan. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang cepat dan responsif bukan sekadar soal efisiensi, tetapi menjadi indikator penting dalam membangun rasa dihargai dan diprioritaskan.

sebagian besar pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan harapan, namun masih menginginkan adanya peningkatan dalam hal kecepatan komunikasi. (AN, 07/06/2025)

Sebaliknya, informan DS (14/06/2025) mengapresiasi pelayanan yang dianggap sudah memenuhi harapan karena sikap ramah dan perlakuan yang setara dari para petugas medis. Di sini, makna pelayanan yang berkualitas tidak terletak pada kemampuan teknis semata, tetapi pada sikap inklusif dan humanis dari tenaga kesehatan. Dalam struktur nilai masyarakat yang menjunjung tinggi egalitarianisme dan keramahan, perlakuan tanpa diskriminasi menciptakan rasa diterima sebagai bagian dari komunitas yang setara, tanpa memandang status sosial atau latar belakang budaya.

pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan, karena petugas bersikap ramah dan memperlakukan semua pasien secara setara tanpa membeda-bedakan. (DS, 14/06/2025)

Sementara itu, informan RP (21/06/2025) juga menyebutkan bahwa pelayanan cukup sesuai dengan harapan, namun mengkritisi aspek kebersihan kamar yang masih perlu ditingkatkan. Pandangan ini menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan fisik merupakan bagian integral

dari persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dalam budaya lokal, ruang bersih dan tertata tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga merepresentasikan penghormatan terhadap orang sakit. Lingkungan yang tidak bersih dapat dimaknai sebagai bentuk ketidakhormatan terhadap martabat pasien.

pelayanan yang diterima cukup sesuai dengan harapan, namun perlu peningkatan dalam kebersihan kamar. (RP, 21/06/2025)

Secara keseluruhan, pengalaman ketiga informan menegaskan bahwa harapan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dimensi sosial dan kultural. Kecepatan komunikasi, sikap ramah dan adil, serta kebersihan lingkungan tidak hanya menjadi indikator teknis, tetapi juga simbol relasi sosial antara pasien dan institusi layanan. Dengan demikian, pengalaman pasien dalam menerima pelayanan tidak lepas dari konstruksi nilai budaya yang membentuk bagaimana kualitas pelayanan dimaknai secara mendalam dan personal oleh masyarakat.

Pengalaman pasien selama menjalani perawatan di RSUD Mitra Sehat menunjukkan dinamika persepsi yang kompleks, di mana kepuasan dan ketidakpuasan muncul bersamaan sebagai respons terhadap berbagai aspek pelayanan. Pemaknaan terhadap pelayanan tidak hanya merujuk pada tindakan medis, tetapi juga mencakup sikap petugas, kondisi fisik ruang perawatan, serta pengalaman sosial yang menyertai masa rawat inap. Dalam konteks budaya masyarakat Minahasa Tenggara, pengalaman ini sarat dengan nilai-nilai seperti penghormatan, kenyamanan, kesantunan, dan kepedulian (Purba 2019).

Informan AN (07/06/2025) menyampaikan kepuasannya karena perawat bersikap ramah. Sikap ramah dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien tidak sekadar bentuk keramahan biasa, melainkan dimaknai sebagai bentuk penghargaan terhadap pasien sebagai individu yang memiliki martabat. Dalam budaya lokal, keramahan menandakan kesediaan untuk hadir secara personal dan empatik. Namun demikian, AN juga mengungkapkan ketidakpuasannya karena harus menunggu lama saat meminta obat. Waktu tunggu yang lama dimaknai sebagai bentuk pengabaian, yang dalam persepsi budaya setempat bisa dianggap sebagai kurangnya perhatian atau ketidaksigapan—dua hal yang sangat sensitif dalam relasi sosial antara pasien dan petugas.

Saya merasa puas selama dirawat karena sikap perawat yang ramah, namun juga ada ketidakpuasan akibat harus menunggu lama saat meminta obat. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) merasa puas karena dilayani dengan sikap hormat. Penghormatan terhadap pasien, terutama mereka yang lebih tua atau dianggap memiliki status sosial tertentu, merupakan nilai penting dalam interaksi pelayanan di masyarakat yang menjunjung tinggi etika dan sopan santun. Namun, ketidakpuasan DS muncul pada aspek non-medis, yaitu kualitas makanan yang dianggap kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien mencakup seluruh aspek kehidupannya selama dirawat, termasuk kebutuhan dasar seperti makan. Makanan yang tidak sesuai harapan dapat dipandang sebagai bentuk pelayanan yang kurang peduli terhadap kesejahteraan menyeluruh pasien.

Saya merasa puas karena selama dirawat dilayani dengan hormat, namun tidak puas terhadap kualitas makanan yang disediakan. (DS, 14/06/2025)

Berbeda dari dua informan sebelumnya, RP (21/06/2025) menyatakan ketidakpuasan karena kurangnya privasi, terutama saat keluarga datang menjenguk. Bagi RP, privasi menjadi

kebutuhan penting selama proses penyembuhan. Dalam konteks sosial budaya lokal yang sangat memuliakan ruang personal, keterbukaan ruang rawat inap terhadap kunjungan tanpa pembatasan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman. Ketidakpuasan ini mencerminkan pentingnya keseimbangan antara nilai kekeluargaan dan kebutuhan individual pasien dalam ruang perawatan yang bersifat publik sekaligus privat.

Saya merasa tidak puas selama dirawat karena kurangnya privasi, terutama saat keluarga datang menjenguk. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga narasi tersebut, terlihat bahwa pengalaman pasien mencerminkan pemaknaan yang kaya secara sosial dan budaya. Kepuasan tidak hanya berkaitan dengan kualitas tindakan medis, tetapi juga dengan kualitas relasi sosial, penghargaan terhadap martabat individu, dan kenyamanan lingkungan fisik. Sebaliknya, ketidakpuasan seringkali muncul ketika sistem pelayanan gagal menangkap kebutuhan emosional, sosial, dan kultural pasien. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang sensitif budaya perlu mempertimbangkan hal-hal yang tampak sederhana tetapi sangat bermakna dalam persepsi pasien, seperti keramahan, ketepatan waktu, kualitas makanan, dan penghormatan terhadap privasi (Nashar 2017).

#### ***Makna Pelayanan Berdasarkan Nilai dan Budaya yang Dianut***

Makna pelayanan kesehatan yang dianggap baik oleh masyarakat Minahasa Tenggara tidak hanya dibentuk oleh aspek medis semata, melainkan juga sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai budaya yang hidup dalam keseharian mereka. Pelayanan yang sopan, penuh penghargaan, dan dilandasi hubungan yang manusiawi dinilai jauh lebih bermakna dibandingkan pelayanan yang semata-mata cepat dan teknis. Dalam konteks ini, budaya lokal menjadi lensa utama dalam menilai dan memberi makna terhadap tindakan tenaga kesehatan.

Informan AN (07/06/2025) menegaskan bahwa pelayanan yang disampaikan dengan senyuman dan tutur kata yang sopan merupakan cerminan dari pelayanan yang baik. Dalam budaya Minahasa Tenggara, ekspresi wajah dan cara berbicara bukan hanya bentuk komunikasi, tetapi juga simbol dari sikap menghormati dan kesiapan untuk melayani dengan hati. Senyuman dipahami sebagai tanda keikhlasan dan keterbukaan, sementara tutur kata yang lembut mencerminkan penghormatan terhadap martabat pasien.

pelayanan kesehatan yang dianggap baik dalam pandangan budaya masyarakat setempat adalah pelayanan yang disertai dengan senyuman dan tutur kata yang sopan. (AN, 07/06/2025)

Senada dengan itu, informan DS (14/06/2025) menyoroti pentingnya sikap ramah dan penghargaan terhadap orang tua. Sikap menghormati orang yang lebih tua adalah salah satu nilai inti dalam struktur sosial masyarakat setempat. Ketika pelayanan diberikan dengan memperhatikan nilai tersebut, pasien merasa dihargai tidak hanya sebagai individu yang sakit, tetapi juga sebagai bagian dari tatanan sosial yang lebih luas. Maka, pelayanan yang ramah dan penuh penghormatan bukan sekadar etiket profesional, melainkan bagian dari praktik budaya yang diharapkan hadir dalam setiap interaksi sosial, termasuk di dalam rumah sakit.

pelayanan kesehatan yang dianggap baik dalam pandangan budaya masyarakat setempat adalah pelayanan yang menghargai orang tua dan disampaikan dengan sikap ramah. (DS, 14/06/2025)

Informan RP (21/06/2025) menambahkan bahwa pelayanan yang dianggap baik harus disertai sopan santun dan sikap saling menghargai. Dalam pandangan budaya lokal, relasi antara pasien dan petugas kesehatan bukanlah hubungan satu arah yang hierarkis, tetapi merupakan hubungan sosial yang menuntut timbal balik rasa hormat dan empati. Sopan santun menjadi medium untuk menjaga keseimbangan relasi tersebut, sekaligus memperkuat rasa saling percaya dan kenyamanan dalam situasi yang penuh ketidakpastian seperti masa sakit.

pelayanan kesehatan yang dianggap baik dalam pandangan budaya masyarakat setempat ditandai dengan adanya sopan santun dan sikap saling menghargai. (RP, 21/06/2025)

Dari pemaknaan informan tersebut, tampak jelas bahwa nilai-nilai budaya seperti kesantunan, keramahan, penghargaan terhadap orang tua, dan penghormatan terhadap martabat individu menjadi tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Ketika tenaga kesehatan mampu menghadirkan nilai-nilai tersebut dalam praktik pelayanan, maka pasien akan merasa lebih diterima dan dihargai secara utuh, baik sebagai individu maupun sebagai anggota dari komunitas budaya tertentu.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam pandangan masyarakat Minahasa Tenggara tidak dapat dilepaskan dari konteks budaya lokal yang menempatkan etika sosial sebagai fondasi utama relasi antar manusia. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan, dituntut untuk tidak hanya profesional dalam aspek teknis, tetapi juga sensitif terhadap nilai-nilai budaya masyarakat yang dilayani. Ini menjadi kunci penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang benar-benar holistik dan bermakna bagi pasien (Djaman, Lumunon, and Tampi 2023).

Nilai dan norma budaya memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Bagi pasien di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara, pelayanan kesehatan tidak hanya dipandang sebagai kegiatan klinis, tetapi sebagai interaksi sosial yang sarat makna, di mana nilai-nilai kesopanan, penghormatan, dan sikap rendah hati menjadi kunci utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Informan AN (07/06/2025) menekankan bahwa sopan santun dalam pelayanan kesehatan merupakan syarat penting yang tidak bisa ditawar. Bagi masyarakat lokal, berbicara dengan kasar atau nada tinggi tidak sekadar dianggap tidak profesional, tetapi merupakan bentuk pelanggaran terhadap nilai-nilai hormat yang melekat kuat dalam budaya mereka. Komunikasi verbal menjadi lebih dari sekadar penyampaian informasi; ia adalah cerminan dari penghargaan terhadap status sosial, usia, dan martabat seseorang. Maka, pelayanan yang dibalut dengan etika bicara yang sopan bukan hanya menyenangkan, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan.

Saya menilai bahwa nilai-nilai seperti sopan santun sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena berbicara dengan kasar dianggap sebagai bentuk ketidakhormatan. (AN, 07/06/2025)

Senada dengan itu, informan DS (14/06/2025) menyoroti pentingnya menghormati orang tua dan tidak berbicara dengan suara keras sebagai bagian integral dalam menilai pelayanan yang baik. Dalam masyarakat Minahasa Tenggara, orang tua diposisikan dalam hierarki sosial yang tinggi, dan menghormati mereka adalah kewajiban moral. Seorang tenaga kesehatan yang berbicara terlalu keras atau tidak menunjukkan penghormatan kepada pasien yang lebih

tua berisiko kehilangan kepercayaan, bahkan meskipun secara teknis pelayanannya memadai. Nilai-nilai seperti ini tidak selalu tertulis dalam standar operasional, tetapi hidup dan mengakar dalam praktik sosial sehari-hari.

dalam menilai pelayanan kesehatan, nilai-nilai seperti menghormati orang tua dan tidak berbicara dengan suara keras sangatlah penting. (DS, 14/06/2025)

Informan RP (21/06/2025) juga menambahkan bahwa perhatian dan sikap rendah hati dari tenaga kesehatan sangat dihargai. Kerendahan hati tidak hanya dimaknai sebagai sikap personal, tetapi juga sebagai simbol kemanusiaan dalam relasi antara pasien dan petugas medis. Sikap ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan tidak menempatkan diri secara superior, tetapi hadir untuk membantu dengan empati dan kepedulian. Dalam budaya yang menjunjung tinggi hubungan timbal balik dan keakraban sosial, sikap seperti ini memberi kesan bahwa pasien tidak sekadar sebagai objek pelayanan, tetapi sebagai manusia utuh yang dihormati.

perhatian dan sikap rendah hati dari tenaga kesehatan sangat dihargai, serta menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan berdasarkan nilai-nilai budaya. (RP, 21/06/2025)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang dianggap bermutu tinggi oleh masyarakat Minahasa Tenggara adalah pelayanan yang mengintegrasikan nilai-nilai budaya ke dalam praktik profesional. Nilai sopan santun, penghormatan terhadap orang tua, dan sikap rendah hati bukan sekadar etika sosial, melainkan menjadi indikator kualitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai institusi layanan publik perlu membangun kesadaran budaya di kalangan tenaga kesehatan agar mereka mampu beradaptasi dengan norma dan nilai lokal, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif secara medis, tetapi juga bermakna secara sosial dan kultural (Hanafiah 2024).

Dari perspektif para informan, kesetaraan dalam perlakuan pelayanan kesehatan menjadi nilai penting yang mencerminkan keadilan sosial dan sensitivitas budaya dalam praktik medis. Meskipun Indonesia terdiri atas berbagai latar belakang budaya dan bahasa, pengalaman para pasien di RSUD Mitra Sehat menunjukkan adanya upaya pelayanan yang bersifat inklusif dan adil tanpa diskriminasi terhadap identitas kultural.

Informan AN (07/06/2025) mengungkapkan bahwa dirinya tidak merasakan adanya perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang budaya atau bahasa karena semua pasien dilayani secara setara. Pandangan ini menunjukkan adanya pemaknaan positif terhadap prinsip kesetaraan sebagai bagian dari pelayanan yang berkualitas. Dalam kerangka sosial budaya masyarakat lokal, pelayanan yang tidak membeda-bedakan menjadi simbol penghormatan terhadap kemanusiaan yang melampaui batas etnis atau asal daerah.

tidak ada perbedaan perlakuan yang dirasakan berdasarkan latar belakang budaya atau bahasa, karena semua pasien dilayani secara setara. (AN, 07/06/2025)

Senada dengan itu, informan DS (14/06/2025), yang bukan berasal dari daerah setempat, menyatakan bahwa dirinya tidak merasa diperlakukan berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa relasi antara pasien dan tenaga kesehatan telah melampaui sekat-sekat identitas lokal, yang sering kali menjadi hambatan dalam pelayanan publik di wilayah yang multikultural. Sikap

netral dan profesional dari tenaga kesehatan diinterpretasikan sebagai bentuk penerimaan terhadap keberagaman, serta dianggap sebagai manifestasi dari nilai budaya yang menghargai persamaan hak dan martabat.

Saya tidak merasakan adanya perbedaan perlakuan meskipun diri saya bukan berasal dari daerah setempat. (DS, 14/06/2025)

Informan RP (21/06/2025) juga menegaskan bahwa semua pasien dilayani secara adil tanpa memandang latar belakang budaya atau bahasa. Pernyataan ini semakin memperkuat bahwa pelayanan di rumah sakit tersebut telah direspon secara positif oleh pasien dari berbagai latar belakang, dan dianggap berhasil dalam membangun relasi pelayanan yang merata serta tidak eksklusif. Ketika pelayanan diberikan secara adil, maka rasa percaya pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan pun meningkat, yang secara tidak langsung memperkuat makna pelayanan sebagai sarana solidaritas dan kesetaraan sosial.

tidak ada perbedaan perlakuan yang saya rasakan berdasarkan latar belakang budaya atau bahasa, karena semua pasien dilayani secara adil. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konteks RSUD Mitra Sehat, nilai keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan kesehatan telah menjadi indikator penting dalam persepsi pasien. Meskipun pasien datang dari latar belakang budaya yang berbeda, pelayanan yang tidak diskriminatif dipahami sebagai bentuk penghormatan terhadap pluralitas sosial. Ini mencerminkan bahwa makna budaya dalam pelayanan kesehatan bukan hanya tentang mengenali keunikan lokal, tetapi juga tentang menciptakan ruang interaksi yang adil, terbuka, dan inklusif bagi semua individu.

Salah satu dimensi penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah sejauh mana tenaga kesehatan menunjukkan sensitivitas terhadap latar belakang budaya pasien (Murti 2003). Dalam konteks masyarakat Minahasa Tenggara yang sarat dengan nilai-nilai kultural dan norma-norma sosial tertentu, penghargaan terhadap budaya lokal menjadi elemen penting yang membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Informan AN (07/06/2025) menilai bahwa tenaga kesehatan telah menunjukkan penghargaan terhadap latar belakang budaya pasien melalui cara bicara yang sopan dan penuh hormat. Dalam budaya lokal, tutur kata yang halus bukan hanya bentuk kesantunan, tetapi juga simbol dari penghargaan terhadap martabat seseorang. Dengan demikian, ketika tenaga kesehatan menggunakan bahasa yang santun dalam interaksi, pasien tidak hanya merasa diperlakukan secara profesional, tetapi juga dihargai sebagai individu yang bermartabat dalam kerangka nilai-nilai budayanya.

tenaga kesehatan memahami dan menghormati latar belakang budaya pasien, yang tercermin dari cara bicara mereka yang sopan. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menyoroti pentingnya penggunaan bahasa daerah dalam menyapa pasien. Hal ini dianggap sebagai bentuk kedekatan emosional dan penghargaan terhadap identitas budaya lokal. Penggunaan bahasa ibu dalam konteks pelayanan kesehatan memiliki makna simbolik yang mendalam, karena mencerminkan keterhubungan sosial antara tenaga medis dan pasien, sekaligus menjadi jembatan kepercayaan yang memperkuat relasi antarpribadi dalam ruang pelayanan.

tenaga kesehatan memahami dan menghormati latar belakang budaya pasien, yang tercermin dari kebiasaan mereka menyapa menggunakan bahasa daerah. (DS, 14/06/2025)

Informan RP (21/06/2025) juga mengakui adanya upaya dari tenaga kesehatan untuk memahami dan menghormati latar belakang budaya pasien, meskipun tidak semua dari mereka mampu berkomunikasi dalam bahasa lokal. Ini menunjukkan bahwa penghormatan budaya tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan linguistik, tetapi juga oleh sikap, gestur, dan niat untuk membangun komunikasi yang inklusif dan manusiawi. Bahkan ketika keterbatasan bahasa menjadi kendala, kesungguhan dalam memperlakukan pasien dengan hormat tetap dapat diterima dan diapresiasi oleh masyarakat lokal.

tenaga kesehatan berusaha memahami dan menghormati latar belakang budaya pasien, meskipun tidak semua dari mereka dapat berbahasa lokal. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga pandangan informan tersebut, tampak bahwa makna pelayanan yang baik dalam bingkai sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara bukan hanya terletak pada kualitas medis semata, melainkan pada kualitas relasi yang dibangun atas dasar penghormatan terhadap budaya pasien. Nilai-nilai seperti sopan santun, penggunaan bahasa lokal, dan sikap inklusif menjadi indikator utama yang menentukan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan yang sensitif budaya pada akhirnya tidak hanya mempererat hubungan antara pasien dan tenaga medis, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial institusi kesehatan di mata masyarakat setempat (Djannah et al. 2025).

### ***Interaksi Sosial antara Pasien dan Tenaga Kesehatan***

Interaksi sosial antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi aspek fundamental dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam masyarakat yang menjunjung tinggi nilai sopan santun dan keterbukaan dalam komunikasi seperti di Minahasa Tenggara, cara berkomunikasi tenaga kesehatan bukan sekadar alat untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga sarana untuk membangun rasa percaya, kenyamanan emosional, dan pengakuan sosial terhadap pasien sebagai individu yang bermartabat (Muhidin 2018).

Informan AN (07/06/2025) menilai bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat atau dokter selama perawatan umumnya berjalan baik. Namun, ia mengungkapkan adanya kelemahan dalam kecepatan penyampaian informasi, di mana penjelasan terkadang terlalu cepat dan sulit dipahami sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada niat baik dari pihak tenaga kesehatan, gaya komunikasi yang terlalu terburu-buru dapat menciptakan jarak sosial dan kesenjangan pemahaman antara pihak medis dan pasien, khususnya dalam konteks budaya yang mengedepankan komunikasi dialogis dan penuh perhatian.

Saya menilai komunikasi perawat atau dokter selama dirawat sudah baik, namun terkadang penjelasan diberikan terlalu cepat sehingga sulit dipahami sepenuhnya. (AN, 07/06/2025)

Berbeda dengan itu, informan DS (14/06/2025) memiliki pengalaman positif dalam hal komunikasi. Ia merasa bahwa dokter dan perawat berinteraksi dengan cukup jelas dan tenang, sehingga ia merasa leluasa untuk mengajukan pertanyaan. Dalam pandangan sosiokultural, interaksi semacam ini menunjukkan adanya hubungan yang lebih simetris dan terbuka antara penyedia layanan dan penerima layanan. Ketika pasien merasa memiliki ruang untuk

menyampaikan pertanyaan atau kekhawatiran, maka terjadi proses timbal balik yang memperkuat posisi pasien sebagai subjek aktif dalam sistem pelayanan, bukan sekadar objek pasif dari tindakan medis.

perawat dan dokter berkomunikasi dengan cukup jelas dan tenang selama perawatan, sehingga saya merasa leluasa untuk bertanya. (DS, 14/06/2025)

Sementara itu, informan RP (21/06/2025) juga mencatat bahwa komunikasi selama perawatan dilakukan dengan sopan, tetapi terkadang dengan gaya yang terburu-buru. Meskipun sopan santun tetap dijaga, ketergesa-gesaan dalam menyampaikan informasi menunjukkan adanya tekanan sistemik atau beban kerja yang tinggi yang mungkin dirasakan oleh tenaga kesehatan. Dalam konteks budaya lokal, komunikasi yang terburu-buru dapat dipersepsikan sebagai bentuk ketidakhadiran secara emosional, yang pada akhirnya mengurangi rasa dihargai atau diperhatikan oleh pasien.

perawat atau dokter berkomunikasi dengan sopan selama perawatan, meskipun terkadang dilakukan dengan terburu-buru. (RP, 21/06/2025)

Berdasarkan ketiga pengalaman informan, dapat dipahami bahwa interaksi sosial yang terjadi antara pasien dan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh dua dimensi utama: gaya komunikasi (kejelasan, ketenangan, sopan santun) dan tempo atau durasi interaksi (apakah dilakukan dengan terburu-buru atau penuh waktu). Ketika kedua aspek ini berjalan secara selaras, maka tercipta pengalaman komunikasi yang bermakna secara sosial dan kultural bagi pasien. Sebaliknya, ketika komunikasi dilakukan secara cepat meskipun tetap sopan, hal itu tetap dapat mengurangi makna relasional yang diharapkan oleh pasien dalam konteks budaya lokal.

Dengan demikian, interaksi sosial antara pasien dan tenaga kesehatan bukan hanya soal penyampaian pesan, tetapi juga tentang membangun hubungan sosial yang harmonis dan menghormati nilai-nilai budaya setempat. Pengalaman pasien menunjukkan bahwa komunikasi yang tenang, sopan, dan memberikan ruang dialog lebih dihargai daripada komunikasi yang efisien tetapi terburu-buru. Ini menggariskan pentingnya pelatihan komunikasi interkultural bagi tenaga medis agar mampu menciptakan pelayanan yang lebih manusiawi dan sensitif terhadap konteks sosial budaya lokal.

Interaksi sosial antara pasien dan tenaga kesehatan merupakan dimensi penting dalam membentuk makna pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan kultural pasien (Dewi and Suryono 2024). Dalam konteks masyarakat Minahasa Tenggara yang memegang teguh nilai-nilai kekeluargaan, penghormatan, dan komunikasi yang humanis, sikap tenaga kesehatan dalam memperhatikan dan mendengarkan pasien menjadi simbol penghargaan terhadap martabat dan eksistensi pasien sebagai individu yang bermakna.

Informan AN (07/06/2025) mengungkapkan bahwa dirinya merasa cukup diperhatikan dan didengarkan oleh petugas medis, terlebih saat ia secara aktif mengajukan pertanyaan. Hal ini mengisyaratkan bahwa persepsi pasien terhadap perhatian tenaga kesehatan tidak sepenuhnya bersifat pasif, melainkan juga dipengaruhi oleh partisipasi pasien dalam proses komunikasi. Namun demikian, dalam konteks budaya lokal, tidak semua pasien merasa nyaman untuk bersikap proaktif. Oleh karena itu, keberhasilan interaksi tidak seharusnya bergantung sepenuhnya pada inisiatif pasien, tetapi juga pada sensitivitas petugas untuk membuka ruang dialog yang aman dan nyaman.

Saya merasa cukup diperhatikan dan didengarkan oleh petugas medis, terutama ketika saya aktif mengajukan pertanyaan. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menilai bahwa dirinya merasa diperhatikan dan didengarkan oleh petugas medis selama menjalani perawatan. Pernyataan ini mencerminkan bentuk interaksi yang ideal menurut kacamata budaya lokal, yakni ketika tenaga kesehatan mampu menunjukkan empati dan kesediaan untuk mendengarkan dengan tulus. Dalam banyak budaya di Indonesia, termasuk di Minahasa Tenggara, tindakan mendengarkan bukan hanya bentuk komunikasi, tetapi juga manifestasi rasa hormat dan penerimaan terhadap identitas pasien.

Saya merasa diperhatikan dan didengarkan oleh petugas medis selama menjalani perawatan. (DS, 14/06/2025)

Di sisi lain, informan RP (21/06/2025) memberikan perspektif yang lebih variatif, menyatakan bahwa perhatian dari petugas medis sangat tergantung pada individu masing-masing. Ada perawat yang menunjukkan perhatian tinggi, tetapi ada pula yang cenderung cuek. Variasi ini memperlihatkan bahwa makna pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi sikap antar tenaga kesehatan. Ketidakstabilitan ini dapat menciptakan ketidakpastian sosial dalam interaksi, yang pada akhirnya menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam perspektif sosiokultural, pelayanan kesehatan yang baik harus mampu membentuk pengalaman kolektif yang seragam dan tidak bergantung pada kualitas personal semata.

Saya merasa tingkat perhatian dan kepedulian petugas medis bervariasi, tergantung pada masing-masing perawat, karena ada yang perhatian dan ada pula yang terkesan cuek. (RP, 21/06/2025)

Dari keseluruhan pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa perhatian dan sikap mendengarkan dari tenaga kesehatan merupakan bagian penting dalam membentuk relasi yang bermakna secara sosial dan budaya. Ketika pasien merasa didengarkan, mereka tidak hanya merasa dihargai secara pribadi, tetapi juga diakui dalam identitas sosialnya. Sebaliknya, ketika interaksi dirasakan dingin atau tidak konsisten, hal itu bisa memunculkan jarak sosial yang mereduksi nilai-nilai kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan bukan hanya persoalan teknis komunikasi, tetapi juga menyangkut kepekaan terhadap nilai budaya dan persepsi sosial pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan perlu mendorong pelatihan komunikasi yang berorientasi pada empati, mendengarkan aktif, dan kepekaan budaya, agar kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga bermakna secara emosional dan sosial.

Keterbukaan pasien dalam menyampaikan kondisi kesehatan dan kebutuhan pribadi merupakan indikator penting dalam menjalin komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga kesehatan (Yanti, Sugiana, and Astraguna 2025). Namun, dalam konteks sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara, keterbukaan ini tidak semata-mata ditentukan oleh niat individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh norma sosial, nilai kesopanan, dan sensitivitas terhadap privasi. Dengan demikian, makna komunikasi dalam pelayanan

kesehatan tidak hanya menyangkut *apa yang dikatakan*, tetapi juga *bagaimana dan dalam konteks apa* komunikasi itu terjadi.

Informan AN (07/06/2025) menyatakan bahwa ia merasa bisa berbicara terbuka mengenai kondisi kesehatan atau kebutuhan pribadi kepada tenaga kesehatan, namun merasa malu apabila percakapan tersebut didengar oleh orang lain. Hal ini mencerminkan pentingnya aspek privasi dalam budaya lokal. Dalam banyak komunitas tradisional, terutama yang menjunjung tinggi tata krama dan rasa hormat terhadap lingkungan sosial, urusan pribadi dianggap tidak layak dibicarakan secara terbuka di ruang publik. Oleh karena itu, meskipun pasien bersedia berbicara, mereka tetap menghendaki ruang komunikasi yang aman dan tertutup agar tidak melanggar norma sosial atau memunculkan rasa malu (*siri'* dalam budaya Bugis-Makassar yang juga relevan di sebagian masyarakat Sulawesi).

Saya merasa bisa berbicara terbuka dengan tenaga kesehatan mengenai kondisi kesehatan atau kebutuhan pribadi saya, namun terkadang merasa malu jika pembicaraan tersebut didengar oleh orang lain. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menyampaikan bahwa ia merasa dapat berbicara terbuka karena dokter memberikan waktu dan ruang untuk bertanya. Ini menunjukkan bahwa keterbukaan pasien sangat mungkin tercipta bila tenaga kesehatan mampu membangun suasana komunikasi yang kondusif, tidak terburu-buru, dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyampaikan hal-hal yang bersifat pribadi. Sikap menghargai waktu pasien, memberi penjelasan secara santun, dan tidak memotong pembicaraan menjadi strategi penting untuk menjembatani hambatan kultural terhadap keterbukaan.

Saya merasa dapat berbicara terbuka dengan tenaga kesehatan mengenai kondisi kesehatan atau kebutuhan pribadi saya, karena dokter memberikan waktu untuk bertanya. (DS, 14/06/2025)

Berbeda dari itu, informan RP (21/06/2025) mengakui bahwa dirinya kadang merasa sungkan untuk menyampaikan kebutuhan pribadi kepada tenaga kesehatan. Sikap sungkan ini merupakan refleksi dari norma kesopanan dan hierarki sosial yang masih kuat dalam budaya lokal, di mana pasien cenderung memposisikan tenaga kesehatan sebagai pihak yang lebih tinggi atau otoritatif. Akibatnya, rasa segan dan takut dinilai "merepotkan" atau "tidak tahu diri" membuat sebagian pasien menahan diri dari menyampaikan informasi yang sebenarnya penting bagi kelanjutan perawatan mereka.

saya kadang merasa sungkan untuk berbicara terbuka dengan tenaga kesehatan, terutama terkait hal-hal yang bersifat pribadi. (RP, 21/06/2025)

Pemaknaan dari ketiga pernyataan ini menunjukkan bahwa interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan tidak bisa dilepaskan dari struktur budaya yang membentuk persepsi dan perilaku pasien. Keterbukaan komunikasi tidak terjadi secara alami, tetapi harus difasilitasi melalui pendekatan komunikasi yang empatik, bersifat personal, dan menghargai sensitivitas budaya lokal. Penyedia layanan kesehatan perlu menyadari bahwa keterbukaan bukan sekadar masalah teknik wawancara, tetapi juga bagian dari dinamika sosial budaya yang menuntut pemahaman terhadap nilai-nilai seperti rasa malu, sungkan, dan kehormatan pribadi.

Dengan memahami dinamika ini, rumah sakit dapat merancang pendekatan pelayanan yang lebih peka terhadap konteks budaya, misalnya dengan menyediakan ruang konsultasi yang

lebih privat, pelatihan komunikasi empatik bagi tenaga kesehatan, serta mendorong pola interaksi yang menekankan pada kesetaraan dan rasa saling percaya. Pendekatan semacam ini tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Interaksi sosial antara pasien dan tenaga kesehatan merupakan ruang perjumpaan yang tidak hanya diwarnai oleh fungsi teknis pelayanan medis, tetapi juga sarat dengan muatan nilai dan simbol budaya (Naga et al. 2021). Dalam konteks pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara, sikap tenaga kesehatan dalam menghormati budaya lokal menjadi indikator penting dalam menilai kualitas relasi antarindividu. Respon pasien terhadap interaksi ini mencerminkan bagaimana nilai-nilai seperti sopan santun, penghormatan terhadap usia dan status sosial, serta keakraban kultural menjadi kerangka rujukan dalam menilai "layak tidaknya" pelayanan yang mereka terima.

Informan AN (07/06/2025) dan DS (14/06/2025) menilai bahwa interaksi sosial dengan tenaga kesehatan cukup mencerminkan penghargaan terhadap budaya dan kebiasaan lokal. Mereka menyoroti sikap sopan dan penghormatan tenaga medis terhadap pasien sebagai hal yang sangat penting dalam membentuk kesan positif terhadap pelayanan. Dalam budaya Minahasa dan masyarakat Sulawesi pada umumnya, komunikasi yang penuh tata krama, tidak kasar, dan memperlihatkan penghargaan terhadap status usia dan sosial, sangat dijunjung tinggi. Ketika tenaga kesehatan berbicara dengan santun dan memperlakukan pasien dengan hormat, pasien merasa diakui eksistensinya tidak hanya sebagai individu yang sakit, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas dengan nilai-nilai budaya yang sah dan harus dihormati.

interaksi dengan tenaga kesehatan cukup mencerminkan sikap yang menghargai budaya dan kebiasaan lokal, terutama dalam hal sopan santun. (AN, 07/06/2025)

interaksi dengan tenaga kesehatan mencerminkan sikap yang menghargai budaya dan kebiasaan lokal, karena mereka menunjukkan sikap hormat kepada pasien. (DS, 14/06/2025)

Namun, pengalaman berbeda disampaikan oleh informan RP (21/06/2025) yang merasa bahwa interaksi sosial dengan tenaga kesehatan kurang mencerminkan penghargaan terhadap budaya lokal, terutama ketika tenaga kesehatan berasal dari luar daerah dan menunjukkan sikap yang kaku. Pernyataan ini menunjukkan adanya kesenjangan kultural yang dapat memengaruhi kualitas relasi sosial dalam pelayanan kesehatan. Sikap yang dianggap "biasa" dalam satu budaya bisa saja dianggap kurang sopan atau tidak ramah dalam budaya lain. Ketidaktahuan atau ketidakpekaan terhadap norma-norma lokal dapat menciptakan jarak psikologis antara petugas dan pasien, yang berujung pada rasa tidak nyaman atau bahkan penurunan kepercayaan terhadap institusi layanan.

interaksi dengan tenaga kesehatan kurang mencerminkan penghargaan terhadap budaya dan kebiasaan lokal, terutama apabila petugas berasal dari luar daerah yang terkadang bersikap kaku. (RP, 21/06/2025)

Dengan demikian, pemaknaan terhadap interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan mengungkap pentingnya kompetensi budaya (*cultural competence*) sebagai bagian dari keterampilan profesional tenaga kesehatan. Penguasaan bahasa lokal, pemahaman terhadap norma sosial masyarakat, serta sikap terbuka terhadap perbedaan budaya menjadi elemen

kunci dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling menghargai antara pasien dan petugas. Ketika tenaga kesehatan berhasil menunjukkan penghormatan terhadap budaya pasien, bukan hanya kualitas relasi interpersonal yang meningkat, tetapi juga kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, dan kepercayaan jangka panjang terhadap rumah sakit sebagai institusi.

Oleh karena itu, untuk memperkuat interaksi sosial yang sensitif budaya, rumah sakit perlu memberikan pelatihan tentang komunikasi lintas budaya dan pemahaman nilai-nilai lokal kepada seluruh tenaga medis, khususnya mereka yang berasal dari luar daerah. Langkah ini akan mendukung terciptanya pelayanan yang tidak hanya profesional secara teknis, tetapi juga manusiawi dan berakar pada realitas sosial budaya pasien yang dilayani (Mukhoritin et al. 2023).

### ***Pengaruh Konstruksi Sosial Budaya terhadap Persepsi Pelayanan***

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tidak terbentuk secara individual dan terpisah dari lingkungan sosialnya, melainkan merupakan hasil dari konstruksi sosial yang dibentuk oleh nilai, pandangan kolektif, serta pengalaman komunal yang berlangsung secara dinamis (Sulaeman 2021). Dalam konteks masyarakat Minahasa Tenggara, pengalaman pasien dalam menerima pelayanan di RSUD Mitra Sehat tampak dipengaruhi secara signifikan oleh pandangan keluarga dan komunitas sosial di sekitarnya.

Informan AN (07/06/2025) mengungkapkan bahwa persepsi positifnya terhadap pelayanan di RSUD Mitra Sehat turut dibentuk oleh pandangan keluarga yang menilai bahwa rumah sakit tersebut telah mengalami perbaikan dari waktu ke waktu. Dalam budaya lokal, keluarga merupakan pusat pengambilan keputusan yang kuat, termasuk dalam hal pemilihan fasilitas kesehatan. Penilaian dan pengalaman anggota keluarga sebelumnya menjadi rujukan utama bagi pasien dalam menyikapi pelayanan rumah sakit, dan hal ini membentuk ekspektasi sebelum interaksi pelayanan terjadi.

Pengalaman saya sebagai pasien dipengaruhi oleh pandangan keluarga, yang menilai bahwa rumah sakit tersebut kini telah mengalami perbaikan dan menjadi lebih baik.  
(AN, 07/06/2025)

Hal senada diungkapkan oleh informan DS (14/06/2025), yang menyatakan bahwa keputusannya untuk menjalani perawatan di RSUD Mitra Sehat dipengaruhi oleh rekomendasi tetangga. Ini memperkuat posisi masyarakat sebagai sumber otoritatif dalam memberikan legitimasi terhadap kualitas layanan. Dalam konstruksi budaya kolektif seperti yang berkembang di wilayah ini, opini sosial memiliki bobot yang tinggi dalam membentuk keputusan dan persepsi personal, termasuk dalam hal yang sangat pribadi seperti pemilihan rumah sakit. Rekomendasi dari sesama warga mencerminkan kepercayaan komunal yang diperoleh rumah sakit melalui praktik layanan yang dinilai memadai oleh kelompok sosial.

Pengalaman saya sebagai pasien dipengaruhi oleh pandangan masyarakat, karena memilih rumah sakit tersebut berdasarkan rekomendasi dari tetangga. (DS, 14/06/2025)

Sementara itu, informan RP (21/06/2025) menunjukkan bahwa persepsinya turut dipengaruhi oleh perubahan sikap masyarakat desa yang kini mulai mempercayai rumah sakit tersebut. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap institusi layanan kesehatan dapat mengalami transformasi seiring waktu dan dipengaruhi oleh pengalaman kolektif yang tersebar dari satu

individu ke individu lain melalui narasi sosial. Kepercayaan bukan hanya dibentuk oleh satu pengalaman personal, tetapi melalui akumulasi cerita dan kesan dalam ruang sosial yang lebih luas.

Pengalaman saya sebagai pasien dipengaruhi oleh pandangan masyarakat desa, yang kini mulai mempercayai rumah sakit tersebut. (RP, 21/06/2025)

Temuan ini memperlihatkan bahwa persepsi terhadap pelayanan kesehatan bukanlah entitas yang netral dan individual, tetapi terbentuk melalui proses sosial yang kompleks. Konstruksi budaya berperan penting dalam membungkai harapan, menilai pengalaman, dan membentuk legitimasi terhadap institusi layanan. Rumah sakit, dalam hal ini, tidak hanya berhadapan dengan pasien sebagai individu, tetapi juga dengan jejaring sosial yang membentuk dan mengarahkan persepsi pasien.

Oleh karena itu, pendekatan pelayanan yang sensitif budaya tidak hanya menuntut kepekaan terhadap nilai dan adat individu pasien, tetapi juga harus mempertimbangkan relasi sosial yang membentuk persepsi pasien terhadap layanan. Upaya rumah sakit dalam membangun kepercayaan publik sebaiknya dilakukan melalui komunikasi yang baik dengan komunitas, keterlibatan tokoh masyarakat, serta penciptaan pengalaman layanan yang positif dan konsisten agar narasi kolektif yang terbentuk dapat memperkuat citra positif rumah sakit di tengah masyarakat.

Dalam budaya masyarakat Minahasa Tenggara yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan dan kolektivitas sosial, peran keluarga tidak hanya terbatas pada aspek dukungan emosional, tetapi juga mencakup pengaruh aktif terhadap persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Konstruksi sosial budaya yang kuat menjadikan keluarga sebagai aktor penting dalam proses penilaian mutu pelayanan di rumah sakit (Febriyanti 2020).

Pernyataan informan AN (07/06/2025) menunjukkan bahwa anggota keluarga secara aktif memberikan masukan terhadap pengalaman rawat inap, sering kali dengan menanyakan hingga mengomentari pelayanan yang diterima pasien. Hal ini mencerminkan adanya dinamika komunikasi dua arah antara pasien dan keluarga dalam membentuk persepsi bersama mengenai kualitas layanan. Dalam konteks ini, penilaian terhadap pelayanan kesehatan tidak lagi bersifat individual, melainkan menjadi produk sosial dari interaksi pasien dengan jaringan sosial terdekatnya.

keluarga atau orang terdekat berperan cukup besar dalam memberikan masukan, karena mereka sering menanyakan dan mengomentari pelayanan yang diterima. (AN, 07/06/2025)

Informan DS (14/06/2025) mempertegas hal ini dengan menggambarkan bahwa keluarga bahkan turut membantu pasien dalam proses komunikasi dengan tenaga kesehatan, seperti menanyakan jadwal dokter atau informasi obat. Ini menunjukkan bentuk partisipasi aktif keluarga dalam sistem pelayanan yang idealnya bersifat personal antara pasien dan petugas medis. Namun dalam budaya kolektif, batas antara pasien dan keluarga menjadi kabur, karena keputusan dan interaksi cenderung dibangun secara komunal.

keluarga berperan aktif dalam memberikan masukan tentang pelayanan, termasuk membantu menanyakan informasi terkait obat dan jadwal dokter. (DS, 14/06/2025)

Lebih lanjut, informan RP (21/06/2025) menyampaikan bahwa selama masa rawat inap, keluarga secara aktif memantau serta memberikan masukan terhadap pelayanan yang diterima. Kegiatan ini bukan hanya sebagai bentuk kepedulian, tetapi juga memperlihatkan adanya keterlibatan budaya dalam proses pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan institusi kesehatan. Keluarga, dalam hal ini, bertindak sebagai penjaga kualitas sekaligus penyambung komunikasi antara pasien dan penyedia layanan.

keluarga berperan aktif dalam memantau dan memberi masukan terkait pelayanan yang diterima selama masa rawat inap. (RP, 21/06/2025)

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh konstruksi sosial budaya yang menjadikan keluarga sebagai bagian integral dalam proses perawatan. Penilaian terhadap keramahan, kecepatan, dan kualitas komunikasi tenaga kesehatan tidak lepas dari sorotan keluarga, yang kemudian ikut membentuk opini kolektif tentang rumah sakit.

Oleh karena itu, rumah sakit yang ingin membangun citra positif dan memberikan pelayanan yang responsif budaya perlu memperhatikan peran keluarga secara serius. Strategi pelayanan yang melibatkan keluarga secara terbuka, seperti komunikasi proaktif, penyampaian informasi yang jelas kepada pendamping pasien, dan ruang partisipasi keluarga dalam pengambilan keputusan medis, dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit.

Dalam masyarakat Minahasa Tenggara yang masih kuat menjunjung nilai-nilai kesopanan, tata krama, dan rasa segan dalam hubungan antarindividu, pengalaman pasien selama dirawat tidak terlepas dari konstruksi budaya tersebut. Nilai-nilai budaya lokal seperti rasa sungkan, keengganan untuk merepotkan orang lain, serta kehati-hatian dalam meminta bantuan, ternyata membentuk cara pasien berinteraksi dengan tenaga kesehatan dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan (Lestari 2012).

Pernyataan informan AN (07/06/2025) mengungkapkan bahwa ia merasa sungkan ketika harus meminta bantuan dalam urusan pribadi selama dirawat. Hal ini mencerminkan adanya norma budaya yang menempatkan urusan personal sebagai sesuatu yang tidak mudah dibagikan secara terbuka, terlebih ketika berkaitan dengan interaksi lintas status atau usia. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, situasi ini dapat menyebabkan pasien menahan kebutuhan mereka, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan yang seharusnya bersifat responsif dan proaktif.

Saya mengakui adanya nilai budaya yang membuatnya merasa sungkan, khususnya saat harus meminta bantuan terkait urusan pribadi selama dirawat. (AN, 07/06/2025)

Informan DS (14/06/2025) juga menyatakan perasaan tidak enak jika harus terlalu sering merepotkan petugas. Sikap ini mencerminkan internalisasi nilai budaya “tidak menyusahkan orang lain”, yang dalam praktiknya dapat menciptakan jarak antara pasien dan tenaga kesehatan. Padahal, dalam model pelayanan kesehatan yang humanistik, keterbukaan dan komunikasi dua arah sangat penting agar pasien dapat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan riilnya. Namun, nilai sopan santun yang dianut justru membuat pasien memilih diam dan menoleransi ketidaknyamanan, daripada terlihat terlalu menuntut.

Saya mengakui adanya nilai budaya yang membuatnya merasa sungkan selama dirawat, terutama karena merasa tidak enak jika terlalu sering merepotkan petugas.  
(DS, 14/06/2025)

Sementara itu, informan RP (21/06/2025) menambahkan dimensi identitas kultural dengan menyatakan bahwa rasa sungkan cenderung lebih besar ketika tenaga medis bukan berasal dari daerah yang sama. Di sini, relasi budaya lokal menjadi penting dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan. Ketika pasien merasa tenaga kesehatan "orang luar", maka batas sosial menjadi lebih tegas, dan keengganan untuk menyampaikan kebutuhan pun meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kesamaan budaya antara pasien dan petugas dapat memengaruhi intensitas dan kualitas komunikasi dalam pelayanan kesehatan.

Saya merasa kadang sungkan untuk meminta bantuan selama dirawat, terutama jika tenaga medis bukan berasal dari daerah yang sama. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa konstruksi sosial budaya lokal memengaruhi cara pasien mengekspresikan kebutuhan dan harapannya terhadap pelayanan kesehatan. Rasa sungkan, tidak enak hati, dan kesenjangan kultural menjadi penghambat dalam proses interaksi, yang dapat berdampak pada kepuasan dan persepsi terhadap mutu layanan.

Implikasinya, rumah sakit perlu mengembangkan pendekatan pelayanan yang sensitif budaya, termasuk pelatihan bagi tenaga medis untuk memahami norma lokal, membangun komunikasi empatik, serta menciptakan ruang aman bagi pasien untuk menyampaikan kebutuhan tanpa merasa melanggar nilai budaya yang mereka anut. Menghadirkan tenaga kesehatan dari latar belakang budaya yang sama atau memberikan pemahaman tentang konteks budaya lokal juga menjadi strategi penting dalam menjembatani kesenjangan ini (Mukhoirotin et al. 2023).

### ***Implikasi Sosial Budaya terhadap Peningkatan Pelayanan***

Hasil wawancara dengan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sehat menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis atau medis, tetapi sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai sosial budaya yang hidup di masyarakat Minahasa Tenggara. Hal ini terlihat dari berbagai masukan pasien yang menekankan pentingnya penyesuaian pelayanan terhadap norma, kebiasaan, dan harapan budaya lokal. Dengan kata lain, peningkatan mutu pelayanan tidak dapat dilepaskan dari pemahaman terhadap konteks sosial budaya tempat layanan diberikan (Diastuti and Rissa 2025).

Pernyataan informan AN (07/06/2025) menekankan pentingnya kehadiran tenaga medis yang mampu menggunakan bahasa lokal. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa ibu tidak sekadar mempermudah pemahaman medis, tetapi juga menciptakan kedekatan emosional dan rasa aman bagi pasien. Bahasa lokal dipahami sebagai simbol penghormatan terhadap identitas budaya pasien, yang pada gilirannya membangun kepercayaan terhadap institusi layanan kesehatan. Ini menjadi sangat penting dalam masyarakat yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan dan komunikasi interpersonal yang bersahabat.

rumah sakit perlu memperhatikan keberadaan tenaga medis yang mampu berkomunikasi dalam bahasa lokal agar pelayanan lebih sesuai dengan nilai budaya masyarakat. (AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menyoroti perlunya rumah sakit memperbaiki kualitas makanan serta meningkatkan keramahan, terutama dalam memperlakukan pasien lanjut usia. Makanan bukan hanya kebutuhan fisik, tetapi juga bagian dari budaya lokal yang membawa makna kenyamanan, penghormatan, dan perawatan. Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan khusus lansia—yang dalam budaya Minahasa sangat dihormati—menunjukkan kepekaan terhadap nilai-nilai kultural. Dalam budaya setempat, penghormatan terhadap orang tua dan lansia menjadi salah satu pilar moral yang dijunjung tinggi, sehingga pelayanan yang kasar atau tidak sabar terhadap kelompok usia ini akan dengan mudah dianggap tidak berkualitas.

Saya menyarankan agar rumah sakit memperbaiki kualitas makanan dan meningkatkan keramahan, terutama dalam memperlakukan pasien lanjut usia, agar pelayanan lebih sesuai dengan nilai budaya masyarakat. (DS, 14/06/2025)

Sedangkan informan RP (21/06/2025) menekankan pentingnya kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap sebagai bentuk penghargaan terhadap martabat pasien. Dalam konstruksi sosial budaya lokal, ruang yang bersih dan nyaman mencerminkan penghormatan terhadap tamu atau orang yang membutuhkan perhatian. Maka, lingkungan rumah sakit yang tertata dengan baik bukan hanya menunjang pemulihan fisik, tetapi juga menciptakan rasa dihargai secara sosial dan kultural.

rumah sakit perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan kamar agar pelayanan lebih sesuai dengan nilai budaya masyarakat. (RP, 21/06/2025)

Dari ketiga pernyataan tersebut, dapat dimaknai bahwa peningkatan pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat harus mempertimbangkan dimensi sosial budaya secara integral. Pelayanan yang berorientasi pada budaya bukan hanya menciptakan kepuasan pasien, tetapi juga membangun legitimasi sosial rumah sakit di mata masyarakat. Implikasinya, diperlukan pelatihan bagi tenaga medis mengenai kompetensi budaya (cultural competence), penyusunan standar pelayanan yang adaptif terhadap kearifan lokal, serta evaluasi berkala berbasis umpan balik dari pasien dan keluarga dengan mempertimbangkan konteks nilai-nilai sosial budaya setempat.

Pemaknaan terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya dilihat dari kompetensi teknis tenaga medis, tetapi juga dari kualitas relasi sosial yang dibangun antara pasien dan pemberi layanan. Ketiga informan dalam penelitian ini secara konsisten menekankan bahwa sikap ramah, sabar, dan menghargai budaya pasien menjadi unsur yang tak terpisahkan dari praktik pelayanan yang bermutu. Hal ini menegaskan bahwa dalam konteks masyarakat Minahasa Tenggara, pelayanan yang dianggap baik adalah yang menggabungkan profesionalisme dengan kepekaan terhadap nilai-nilai budaya setempat.

Informan AN (07/06/2025) menggarisbawahi bahwa keramah-tamahan dan kesabaran dari tenaga medis sangat penting agar pelayanan tidak terasa kaku atau sekadar formalitas. Dalam pandangan masyarakat lokal, sikap hangat dan sabar mencerminkan penghargaan terhadap martabat pasien sebagai manusia yang memiliki nilai sosial dan budaya. Oleh karena itu, pelayanan yang hanya mengandalkan kecepatan atau efisiensi tanpa menyertakan aspek relasional dan empati akan dianggap kurang bermakna secara budaya.

Saya berharap tenaga medis tidak hanya bersikap profesional, tetapi juga ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan yang menghormati budaya pasien. (AN, 07/06/2025)

Selanjutnya, informan DS (14/06/2025) memberikan makna mendalam dengan mengaitkan pelayanan kesehatan yang ideal dengan hubungan kekeluargaan. Harapan agar tenaga medis memperlakukan pasien seperti anggota keluarga sendiri menunjukkan adanya nilai budaya yang mengedepankan kedekatan emosional dan relasi sosial yang personal. Dalam budaya Minahasa dan sebagian besar budaya Indonesia, konsep kekeluargaan masih menjadi dasar dalam membangun kepercayaan dan rasa aman, sehingga pelayanan yang hangat dan penuh hormat akan memberi pengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien.

Saya berharap tenaga medis tidak hanya profesional, tetapi juga memperlakukan pasien dengan hormat dan penuh kehangatan, layaknya anggota keluarga sendiri. (DS, 14/06/2025)

Sementara itu, informan RP (21/06/2025) menyoroti pentingnya waktu dan ruang bagi pasien untuk menyampaikan keluhan secara utuh. Harapan agar tenaga medis tidak terburu-buru mencerminkan kebutuhan akan komunikasi dua arah yang sejajar dan tidak menimbulkan kesan superioritas. Dalam konteks budaya lokal, mendengarkan secara utuh merupakan bentuk penghormatan terhadap orang lain, sehingga keterburu-buruan bisa dimaknai sebagai sikap kurang menghargai atau bahkan menutup ruang bagi pasien untuk merasa dimengerti.

Saya berharap tenaga medis tidak terburu-buru dan memberikan waktu yang cukup bagi pasien untuk menjelaskan keluhan, sehingga pelayanan tidak hanya profesional tetapi juga menghormati budaya pasien. (RP, 21/06/2025)

Dari keseluruhan pernyataan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermakna secara sosial budaya bukan hanya tentang menjalankan prosedur medis dengan tepat, tetapi juga menyangkut cara pelayanan itu dikomunikasikan dan dirasakan oleh pasien. Implikasi dari temuan ini mengarah pada kebutuhan untuk mengintegrasikan pelatihan *soft skills* berbasis budaya lokal dalam pendidikan dan pengembangan tenaga kesehatan. Dengan begitu, pelayanan tidak hanya profesional dalam kerangka teknis, tetapi juga manusiawi dan relevan dengan realitas sosial budaya masyarakat yang dilayani.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari kecepatan atau ketepatan penanganan medis, melainkan juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menyesuaikan diri dengan nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat yang dilayani (Islam 2023). Para informan dalam penelitian ini menekankan pentingnya pelayanan yang lebih “manusiawi”, yakni pelayanan yang memperhatikan kepekaan terhadap kebiasaan, cara hidup, serta harapan sosial budaya masyarakat Minahasa Tenggara.

Informan AN (07/06/2025) menegaskan bahwa pelatihan tenaga kesehatan tentang budaya lokal menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak sensitif terhadap budaya dapat menciptakan jarak emosional antara petugas dan pasien, yang pada gilirannya menghambat terbentuknya hubungan saling percaya. Melatih petugas mengenai norma, nilai, dan etika komunikasi dalam konteks lokal merupakan bagian dari upaya menciptakan pelayanan yang lebih empatik dan tidak semata-mata prosedural.

Saya menyarankan agar petugas dilatih mengenai budaya lokal guna meningkatkan pelayanan yang lebih manusiawi dan sesuai dengan kebiasaan masyarakat setempat.  
(AN, 07/06/2025)

Sementara itu, informan DS (14/06/2025) menyoroti pentingnya melibatkan keluarga dalam proses perawatan sebagai bagian dari praktik budaya lokal. Dalam banyak masyarakat di Indonesia, termasuk di Minahasa Tenggara, keluarga memiliki peran sentral dalam pengambilan keputusan, pendampingan emosional, dan pemberian dukungan selama proses penyembuhan. Pelayanan kesehatan yang membatasi atau mengabaikan keterlibatan keluarga dapat dirasakan sebagai bentuk ketidaksesuaian dengan nilai-nilai sosial masyarakat. Oleh karena itu, menjadikan keluarga sebagai mitra dalam perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat efektivitas pelayanan.

Saya menyarankan agar pelayanan ditingkatkan dengan melibatkan keluarga dalam proses perawatan pasien, sehingga lebih manusiawi dan sesuai dengan kebiasaan masyarakat setempat. (DS, 14/06/2025)

Adapun informan RP (21/06/2025) lebih menekankan pada pentingnya kondisi fisik lingkungan rumah sakit, khususnya kenyamanan dan ketenangan ruang rawat inap. Dalam budaya lokal, kenyamanan tidak hanya menyangkut aspek fisik, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan spiritual. Suasana yang tenang dan nyaman dianggap mendukung proses pemulihan karena menciptakan rasa aman dan tenteram. Pelayanan yang manusiawi berarti pula memberikan ruang bagi pasien untuk merasa dihormati secara utuh sebagai individu dengan kebutuhan fisik dan batiniah.

Saya menyarankan agar rumah sakit menyediakan ruang yang lebih nyaman dan tenang guna meningkatkan pelayanan yang lebih manusiawi dan sesuai dengan kebiasaan masyarakat setempat. (RP, 21/06/2025)

Ketiga temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan pelayanan kesehatan yang responsif secara budaya harus melibatkan transformasi dalam tiga aspek utama: kapasitas tenaga kesehatan dalam memahami budaya lokal, sistem pelayanan yang membuka ruang partisipasi keluarga, serta lingkungan fisik yang dirancang sesuai dengan harapan kenyamanan masyarakat setempat. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai sosial budaya ke dalam praktik pelayanan sehari-hari, rumah sakit dapat memperkuat legitimasi sosialnya dan membangun relasi yang lebih bermakna dengan masyarakat.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Sehat sangat dipengaruhi oleh nilai dan makna sosial budaya setempat. Pelayanan yang dinilai berkualitas oleh pasien bukan hanya yang profesional secara medis, tetapi juga yang menunjukkan sikap ramah, empatik, menghormati budaya lokal, serta melibatkan keluarga dalam proses perawatan. Nilai-nilai seperti sopan santun, penghargaan terhadap orang tua, dan rasa sungkan turut membentuk pola interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kompetensi budaya tenaga kesehatan, perbaikan fasilitas fisik seperti kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap, peningkatan kualitas komunikasi dan empati dalam pelayanan, serta keterlibatan aktif keluarga pasien. Evaluasi layanan secara berkala dengan mempertimbangkan perspektif budaya masyarakat juga penting untuk memastikan

pelayanan yang lebih manusiawi, bermakna, dan sesuai dengan harapan sosial budaya setempat.

## Daftar Pustaka

- Adiputra, I Made Sudarma et al. 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Alwi, Juwitriani et al. 2023. *Metode Penelitian Epidemiologi*. Media Sains Indonesia.
- Awwabiin, Salma. 2021. *Purposive Sampling: Pengertian, Jenis-Jenis, Dan Contoh Yang Baik Dan Benar*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dewi, Riskha Dora Candra, and Suryono. 2024. *Komunikasi Kesehatan Dan Interpersonal Skill Tenaga Kesehatan*. CV. Green Publisher Indonesia.
- Diastuti, Anugrah, and Ayyustia Rissa. 2025. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung." *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* 2(2): 109–26.
- Djaman, Muhammad Iksan Sanusi, Theodorus H.W. Lumunon, and Butje Tampi. 2023. "Pertanggungjawaban Hukum Rumah Sakit Menurut Doktrin Non Delable Duty." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi* 12(2).
- Djannah, Sitti Nur et al. 2025. *Ilmu Sosial Dan Perilaku: Faktor Psikososial Masyarakat Terhadap Kesehatan*. UAD Press.
- Febriyanti, Kiki Dwi. 2020. *Pentingnya Dimensi Budaya Dalam Peningkatan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*.
- Hajrianti. 2018. "Makna Pengalaman Pasien Memilih Rumah Sakit Rujukan Di Era Jaminan Kesehatan Nasional." Universitas Barawijaya.
- Hanafiah, Ali. 2024. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Sektor Kesehatan*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Islam, Saiful. 2023. "Responsivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Pangkajene Kabupaten Pangkep." Universitas Hasanuddin.
- Khoirunnisa, Sarah, and Alda Ramadhika. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4(2): 727–35.
- Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI. 2018. *Pedoman Dan Standar Etik Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Nasional*. Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. [www.litbang.kemenkes.go.id](http://www.litbang.kemenkes.go.id).
- Lestari, Handayani. 2012. *Peran Sosial Budaya Dalam Upaya Meningkatkan Pemanfaatan Program Jaminan Persalinan (Jampersal)*. Pusat Humaniora Kebijakan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat.
- Muhidin. 2018. "Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun Jawa Timur: Studi Fenomenologi." Universitas Indonesia.
- Mukhoirotin, Mukhoirotin et al. 2023. *Psikososial Dan Budaya Dalam Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Mukhoritin et al. 2023. *Psikososial Budaya Dalam Keperawatan*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Murti, Bhisma. 2003. "Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 6(2): 51–62.
- Naga, Dali S., Samsunuwijati Mar'at, Monty P. Satiadarma, and Riana Sahrani. 2021. *Optimalisasi Kesejahteraan Psikologis Di Masa Pandemi*. LPPI UNTAR (UNTAR Press).
- Nashar. 2017. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkat Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing.

- Purba, Evi Togi Priana. 2019. *Analisis Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Tanjung Pinang*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
- Savira, Winda Devie, and Wahyu Subadi. 2023. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong." *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis* 6(2): 749–62.
- Sulaeman, Andi Rafida. 2021. "Persepsi Masyarakat Terhadap Nilai-Nilai Pendidikan Budaya Songkok Recca (ᮕᮔ) To Bone Di Desa Salipolo Kab. Pinrang (Perspektif Pendidikan Agama Islam)." Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Yanti, Icha Budha, TantriKA Sugiana, and I Wayan Astraguna. 2025. "Efektifitas Penggunaan Humor Dalam Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur." *Samvada : Jurnal Riset Komunikasi, Media, dan Public Relation* 4(1): 109–20.