

Eksplorasi Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan Publik di Puskesmas Lampia, Luwu Timur: Pengaruh Budaya Lokal dan Transformasi Sosial

Musriadi, Arlin Adam, Andi Alim

Universitas Mega Buana, Indonesia

Email: riadygreen@gmail.com, arlin_adam@yahoo.com,
andi_alimbagu@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan fasilitas medis, tetapi juga pada kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya lokal dan dinamika transformasi sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna kepuasan pasien dalam layanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia, Kabupaten Luwu Timur, dengan memperhatikan pengaruh budaya lokal dan perubahan sosial yang terjadi di masyarakat. Pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis digunakan untuk menggali pengalaman subjektif pasien melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pasien, tenaga kesehatan, dan tokoh masyarakat yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga kesehatan, kesesuaian sikap petugas dengan nilai budaya (seperti sopan santun dan penghormatan terhadap usia), serta keselarasan layanan dengan cara hidup masyarakat lokal. Nilai dan norma budaya berperan penting dalam membentuk harapan dan kepuasan pasien, sementara transformasi sosial melalui teknologi, pendidikan, dan gaya hidup baru turut memengaruhi pola penilaian dan perilaku masyarakat terhadap layanan kesehatan. Puskesmas Lampia dinilai telah cukup berhasil menyesuaikan diri dengan perubahan ini, dengan tetap menjaga kepekaan budaya dan meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya mempertahankan prinsip pelayanan berbasis budaya seperti 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), peningkatan literasi digital tenaga kesehatan, serta dukungan kebijakan yang mendorong pelayanan adaptif dan kontekstual terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Layanan Kesehatan Publik, Budaya Lokal, Transformasi Sosial, Puskesmas

Abstract

Quality public health services depend not only on technical aspects and medical facilities, but also on patient satisfaction influenced by local cultural values and the dynamics of social transformation. This study aims to explore the meaning of patient satisfaction in public health services at the Lampia Health Center, East Luwu Regency, by paying attention to the influence of local culture and social changes that occur in the community. A qualitative approach with a phenomenological design is used to explore the subjective experience of patients

through in-depth interviews, limited participatory observations, and documentation. The research informants consisted of patients, health workers, and community leaders who were selected purposively. The results showed that positive perceptions of health services were influenced by the professionalism of health workers, the conformity of officers' attitudes with cultural values (such as manners and respect for age), and the harmony of services with the way of life of the local community. Cultural values and norms play an important role in shaping patient expectations and satisfaction, while social transformation through technology, education, and new lifestyles also influence people's assessment patterns and behaviors towards healthcare. The Lampia Health Center is considered to have been quite successful in adapting to this change, while maintaining cultural sensitivity and improving the quality of services. This study recommends the importance of maintaining cultural-based service principles such as 5S (Smile, Greeting, Greeting, Politeness, and Courtesy), improving the digital literacy of health workers, and supporting policies that encourage adaptive and contextual services to the needs of the community.

Keywords: Patient Satisfaction, Public Health Services, Local Culture, Social Transformation, Health Center



PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO), kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan yang berdampak langsung terhadap kepatuhan pengobatan dan hasil kesehatan jangka panjang (WHO, 2020). Data global menunjukkan bahwa negara-negara dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi memiliki outcome kesehatan masyarakat yang lebih baik, termasuk penurunan angka kematian dan peningkatan harapan hidup. Di Indonesia, Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2023 mencatat bahwa hanya 67% pasien merasa puas dengan layanan kesehatan primer, menandakan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan publik merupakan salah satu pilar utama dalam menjamin derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Agustina et al., 2025). Dalam penyelenggaraannya, kualitas layanan tidak hanya diukur melalui ketersediaan fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga melalui tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta menjadi dasar untuk perbaikan sistem kesehatan secara berkelanjutan.

Dalam konteks Indonesia Timur, khususnya Sulawesi Selatan, budaya lokal memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat tentang layanan kesehatan. Masyarakat Bugis dan Makassar, yang merupakan kelompok etnis dominan di wilayah ini, memiliki sistem nilai yang kuat terkait siri' (harga diri dan kehormatan) serta pacce (empati dan solidaritas sosial). Penelitian Mattulada (2015) menunjukkan bahwa nilai-nilai ini memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan institusi publik, termasuk fasilitas kesehatan. Pasien mengharapkan perlakuan yang tidak hanya kompeten secara medis, tetapi

juga menghormati martabat dan status sosial mereka sesuai dengan norma budaya setempat. Studi Hamid dan Nurdin (2019) di Kabupaten Bone menemukan bahwa ketidaksesuaian antara pendekatan pelayanan kesehatan modern dengan nilai-nilai budaya lokal menjadi salah satu penyebab rendahnya utilisasi layanan kesehatan primer.

Namun, kepuasan pasien tidak berdiri sendiri. Ia dipengaruhi oleh berbagai dimensi, termasuk faktor budaya lokal dan perubahan sosial yang terjadi di tengah masyarakat. Budaya lokal mencerminkan nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang dianut oleh suatu komunitas, yang pada gilirannya memengaruhi harapan, persepsi, dan sikap pasien terhadap pelayanan kesehatan (Kandou et al., 2025). Sebagai contoh, dalam beberapa komunitas, cara tenaga kesehatan berinteraksi, penggunaan bahasa, dan pemahaman terhadap praktik tradisional dapat sangat menentukan apakah pasien merasa dihargai atau tidak dalam proses pelayanan.

Kabupaten Luwu Timur mengalami transformasi sosial yang cukup dinamis dalam dekade terakhir. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Luwu Timur (2024) menunjukkan bahwa penetrasi internet di wilayah ini meningkat dari 32% pada tahun 2018 menjadi 71% pada tahun 2023, mengindikasikan pergeseran akses informasi masyarakat yang signifikan. Selain itu, tingkat pendidikan masyarakat juga meningkat, dengan proporsi lulusan SMA/ sederajat naik dari 45% menjadi 58% dalam periode yang sama. Perubahan ini berdampak pada ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik, termasuk layanan kesehatan. Penelitian Susanti et al. (2022) di wilayah Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa masyarakat dengan akses informasi digital yang lebih baik cenderung lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dan lebih aktif dalam mengadvokasi hak-hak mereka sebagai pasien.

Sementara itu, transformasi sosial seperti urbanisasi, peningkatan akses informasi, pergeseran struktur keluarga, hingga perubahan status ekonomi, telah membentuk cara pandang baru masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini memunculkan kesenjangan antara ekspektasi pasien modern dengan pola layanan yang masih konvensional, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan secara signifikan (Arianto, 2024).

Di tengah upaya pemerintah untuk memperkuat pelayanan kesehatan primer dan meningkatkan akses yang merata, aspek-aspek sosial budaya sering kali belum mendapatkan perhatian yang memadai. Padahal, ketidaksesuaian antara pendekatan pelayanan dengan nilai-nilai sosial budaya masyarakat dapat menjadi hambatan dalam pencapaian mutu layanan yang ideal (Calundu, 2024).

Beberapa penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara budaya lokal dan kepuasan pasien di berbagai konteks. Pertama, penelitian Kandou et al. (2025) mengenai makna sosial budaya dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menemukan bahwa nilai-nilai lokal seperti kesopanan, penghormatan terhadap hierarki usia, dan penggunaan bahasa daerah menjadi determinan penting dalam penilaian kualitas layanan. Kedua, studi Simangunsong et al. (2023) di Puskesmas Wamena, Jayawijaya, menunjukkan bahwa kemampuan dan motivasi petugas kesehatan yang diselaraskan dengan konteks budaya lokal Papua berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat. Ketiga, penelitian Rumintjap et al. (2024) tentang *patient experience* dengan pendekatan *person-centred care*

menggarisbawahi pentingnya mempertimbangkan latar belakang budaya pasien dalam merancang sistem pelayanan kesehatan. Keempat, Juwita (2024) dalam studinya tentang transformasi Puskesmas di Kedungtuban menemukan bahwa adaptasi layanan kesehatan terhadap perubahan sosial masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan utilisasi layanan.

Puskesmas Lampia di Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur, menyajikan fenomena menarik sebagai objek penelitian. Wilayah ini merupakan daerah pertambangan nikel yang berkembang pesat, dengan populasi heterogen yang terdiri dari masyarakat asli (Bugis, Makassar, Toraja) dan pendatang dari berbagai daerah. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa meskipun fasilitas kesehatan telah mengalami peningkatan secara fisik, masih terdapat keluhan masyarakat terkait aspek komunikasi dan interaksi petugas kesehatan yang dianggap kurang sesuai dengan norma kesopanan lokal. Di sisi lain, generasi muda di wilayah ini menunjukkan pola perilaku kesehatan yang berbeda, dengan kecenderungan mencari informasi kesehatan secara mandiri melalui internet sebelum berkonsultasi ke fasilitas kesehatan. Fenomena ini menciptakan tantangan unik bagi Puskesmas Lampia dalam menyeimbangkan antara mempertahankan nilai-nilai budaya lokal dan beradaptasi dengan transformasi sosial yang terjadi.

Penelitian ini menjadi urgent karena beberapa alasan. Pertama, kesenjangan antara layanan kesehatan berbasis standar nasional dengan ekspektasi lokal yang berbasis budaya dapat menghambat pencapaian target kesehatan masyarakat di wilayah timur Indonesia. Kedua, transformasi sosial yang cepat di daerah pertambangan seperti Luwu Timur menciptakan dinamika baru yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur kesehatan masyarakat Indonesia. Ketiga, pemahaman mendalam tentang bagaimana budaya lokal dan transformasi sosial memengaruhi kepuasan pasien dapat memberikan masukan praktis bagi pembuat kebijakan dalam merancang model pelayanan kesehatan primer yang lebih kontekstual dan responsif. Keempat, penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis masih terbatas dalam konteks Indonesia Timur, padahal pendekatan ini dapat mengungkap makna subjektif yang tidak dapat ditangkap melalui penelitian kuantitatif.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, penelitian ini secara spesifik mengeksplorasi interaksi antara budaya lokal Bugis-Makassar dan transformasi sosial kontemporer dalam membentuk kepuasan pasien, suatu kombinasi yang belum banyak diteliti secara mendalam. Kedua, konteks geografis Kabupaten Luwu Timur sebagai daerah pertambangan dengan dinamika sosial yang unik memberikan perspektif baru dalam memahami pelayanan kesehatan primer di wilayah transisi. Ketiga, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, tetapi juga menggali makna subjektif dan interpretasi pasien terhadap kualitas layanan dalam kerangka nilai-nilai budaya dan perubahan sosial, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih holistik dan kontekstual.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penting dilakukan eksplorasi mendalam mengenai bagaimana kepuasan pasien terbentuk dalam konteks sosial budaya tertentu, serta bagaimana dinamika sosial yang terjadi turut memengaruhi pengalaman mereka dalam mengakses layanan kesehatan publik. Penelitian ini akan menggali secara kualitatif pengalaman, persepsi, dan harapan

pasien terhadap pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan pengaruh budaya lokal dan transformasi sosial yang terjadi di masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia dalam konteks budaya lokal; (2) menganalisis pengaruh nilai dan norma budaya terhadap harapan dan kepuasan pasien; (3) memahami bagaimana transformasi sosial memengaruhi pola kepuasan pasien; dan (4) mengidentifikasi kesesuaian atau ketidaksesuaian antara layanan kesehatan dengan budaya lokal serta perubahan sosial yang terjadi.

Manfaat penelitian ini meliputi: (1) secara teoretis, memperkaya literatur tentang kepuasan pasien dengan perspektif sosial budaya dan transformasi sosial di konteks Indonesia Timur; (2) secara praktis, memberikan rekomendasi bagi Puskesmas Lampia dan Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu Timur dalam mengembangkan model pelayanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal; dan (3) secara kebijakan, menyediakan evidence-based recommendations untuk pengembangan standar pelayanan kesehatan primer yang mengintegrasikan sensitivitas budaya dan responsivitas terhadap transformasi sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologis (Tumangkeng & Maramis, 2022). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggali makna subjektif dari pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia, khususnya dalam konteks budaya lokal yang mereka anut serta dinamika transformasi sosial yang terjadi di lingkungan mereka. Studi fenomenologis memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana persepsi, harapan, dan kepuasan pasien terbentuk dan dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya serta perubahan sosial yang sedang berlangsung.

Lokasi penelitian ditetapkan di Puskesmas Lampia, Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merepresentasikan layanan kesehatan primer di daerah dengan keberagaman budaya lokal dan perkembangan sosial yang cukup dinamis (Putra et al., 2025). Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari bulan September hingga November 2025, untuk memberi ruang cukup dalam menjalin relasi dengan informan dan mendalami konteks sosial budaya setempat.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Lampia dalam enam bulan terakhir, dengan estimasi jumlah kunjungan sekitar 500-600 pasien per bulan berdasarkan data registrasi Puskesmas. Dari populasi tersebut, dipilih sampel secara purposive dengan kriteria spesifik untuk memastikan kedalaman dan kekayaan data yang diperoleh.

Informan penelitian dipilih secara purposive dengan kriteria: pasien yang pernah atau sedang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampia dalam enam bulan terakhir, berasal dari latar belakang budaya lokal seperti komunitas

Bugis atau Makassar, mewakili beragam usia dan status sosial ekonomi, serta bersedia berbagi pengalaman secara terbuka. Jumlah informan utama direncanakan 5 hingga 10 orang, dengan kemungkinan bertambah sesuai kebutuhan hingga mencapai titik jenuh data (data saturation) (Iswahyudi et al., 2023). Selain itu, akan melibatkan informan pendukung seperti tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan) dan tokoh masyarakat untuk memperkaya perspektif.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pedoman semi-terstruktur, yang difokuskan pada pengalaman pasien terkait pelayanan, nilai budaya yang mereka anut, serta pandangan mereka terhadap perubahan sosial. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan direkam atas persetujuan informan (Fadila et al., 2025). Selain itu, dilakukan observasi partisipatif terbatas terhadap situasi pelayanan di Puskesmas serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Untuk melengkapi data, studi dokumentasi dilakukan terhadap profil Puskesmas dan dokumen terkait pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik. Prosesnya meliputi transkripsi data wawancara, pembacaan menyeluruh, pengkodean data berdasarkan tema-tema penting, pengelompokan kode menjadi kategori, hingga penarikan makna dari tema yang ditemukan. Tema-tema utama yang dianalisis meliputi persepsi layanan, nilai-nilai budaya, bentuk-bentuk transformasi sosial, serta dinamika ketidaksesuaian atau kesesuaian antara layanan dengan harapan pasien. Untuk menjamin validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik, member checking kepada informan, serta pencatatan proses penelitian secara sistematis (audit trail) (Sitasari, 2022).

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika. Setiap informan akan diberikan penjelasan mengenai tujuan dan proses penelitian serta diminta mengisi lembar persetujuan (informed consent) (Mulyana et al., 2024). Kerahasiaan identitas dan informasi pribadi informan dijaga dengan ketat, dan partisipasi bersifat sukarela. Informan berhak menghentikan keikutsertaan kapan saja tanpa konsekuensi. Dengan pendekatan yang reflektif dan partisipatif, penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan pemahaman yang otentik dan kontekstual mengenai bagaimana kepuasan pasien dibentuk oleh budaya lokal dan transformasi sosial di wilayah Puskesmas Lampia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi dan Pengalaman terhadap Layanan Kesehatan Publik dalam Konteks Budaya Lokal

Dari berbagai narasi yang muncul, tampak bahwa persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia secara umum bersifat positif. Informan memaknai pelayanan kesehatan sebagai suatu bentuk interaksi yang tidak hanya bersifat teknis dan administratif, tetapi juga sangat berkaitan dengan kesesuaian terhadap nilai-nilai lokal dan penghargaan terhadap martabat pasien. Dalam hal ini, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fisik layanan, tetapi juga oleh keterhubungan budaya dan rasa dihargai sebagai bagian dari komunitas lokal (Danduru et al., 2025).

Eka menggambarkan pengalaman menggunakan layanan di Puskesmas sebagai sesuatu yang “cukup baik,” dan memuji profesionalisme tenaga kesehatan serta fasilitas yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi teknis pelayanan (seperti fasilitas dan kompetensi petugas) masih menjadi komponen utama dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu layanan. Namun, pernyataan Eka juga menyiratkan adanya pengakuan terhadap pelayanan yang menghargai kenyamanan pasien secara keseluruhan. Sebagaimana ungkapan informan Eka berikut ini:

"Menurut saya, pengalaman menggunakan layanan kesehatan di fasilitas publik seperti Puskesmas cukup baik. Pelayanannya memuaskan, fasilitasnya memadai, dan tenaga kesehatannya bekerja secara profesional." (Eka, 02/08/2025)

Senada dengan itu, Sat menyoroti aspek etika dalam pelayanan dengan menilai bahwa sikap dan cara petugas dalam melayani pasien sudah sangat baik. Ini memperkuat pemahaman bahwa kesopanan, keramahan, dan kesantunan merupakan indikator tersendiri dalam menilai mutu layanan, yang tidak bisa dilepaskan dari harapan sosial masyarakat lokal. Pelayanan yang tidak hanya efektif tetapi juga etis, menunjukkan kepekaan tenaga kesehatan terhadap nilai-nilai sosial yang hidup dalam komunitas mereka. Sebagaimana ungkapan informan Sat berikut ini:

"Saya menilai sikap dan cara petugas kesehatan dalam melayani pasien sudah sangat baik." (Sat, 26/07/2025)

Lebih jauh, Ald menyampaikan bahwa pelayanan yang ia terima telah sesuai dengan harapannya sebagai bagian dari masyarakat setempat. Ini menunjukkan bahwa ada harmoni antara harapan kultural masyarakat dan pendekatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Ketika ekspektasi budaya bertemu dengan praktik layanan yang responsif, maka kepuasan pasien pun cenderung tinggi. Dalam konteks ini, kepuasan bukan hanya soal pelayanan medis yang berhasil, tetapi tentang bagaimana nilai-nilai lokal dijadikan bagian dari praktik pelayanan kesehatan. Sebagaimana ungkapan informan Ald berikut ini:

"Pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan harapan saya sebagai bagian dari masyarakat setempat." (Ald, 19/07/2025)

Sementara itu, Dew menegaskan bahwa ia tidak pernah menemukan adanya perlakuan atau kebiasaan pelayanan yang bertentangan dengan budaya lokal. Hal ini menunjukkan adanya penerimaan sosial terhadap layanan yang diberikan dan persepsi bahwa layanan kesehatan publik telah bertransformasi menjadi bagian dari struktur budaya itu sendiri. Tidak adanya konflik nilai antara budaya lokal dan sistem pelayanan kesehatan menciptakan suasana yang kondusif bagi pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Sebagaimana ungkapan informan Dew berikut ini:

"Selama ini, saya tidak menemukan perlakuan atau kebiasaan dalam pelayanan yang bertentangan dengan budaya atau kebiasaan masyarakat di sini." (Dew, 12/07/2025)

Persepsi positif terhadap layanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia dibentuk oleh kombinasi antara pelayanan yang profesional, etis, dan menghormati nilai-nilai lokal. Pelayanan yang responsif terhadap konteks

budaya tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pasien, tetapi juga memperkuat legitimasi institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Rachim, 2025).

Pengaruh Nilai dan Norma Budaya terhadap Harapan dan Kepuasan Pasien

Dalam konteks pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Lampia, Luwu Timur, nilai dan norma budaya lokal terbukti memainkan peran penting dalam membentuk harapan serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Informan Nur menegaskan bahwa cara berkomunikasi, penggunaan bahasa yang sesuai—baik verbal maupun nonverbal—serta sikap sopan dan penghormatan terhadap usia merupakan nilai-nilai budaya yang esensial dan menjadi landasan penilaian terhadap mutu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari aspek teknis atau medis, tetapi juga dari kesesuaian sikap dan perilaku petugas dengan nilai-nilai budaya yang hidup di masyarakat (Simangunsong et al., 2023). Sebagaimana ungkapan informan Nur berikut ini:

"Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan budaya lokal, seperti menggunakan bahasa yang sopan, bersikap santun, dan menghormati pasien yang berusia lebih tua." (Eka, 02/08/2025)

Lebih lanjut, Sat menyatakan bahwa budaya lokal yang dianutnya sangat berpengaruh dalam menilai kualitas pelayanan. Jika pelayanan mencerminkan nilai-nilai budaya lokal, maka akan dianggap baik dan layak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak terlepas dari kesesuaian layanan dengan sistem nilai komunitas mereka. Dengan demikian, budaya lokal berfungsi sebagai lensa penilai yang melekat dalam pengalaman pasien terhadap layanan kesehatan, dan menjadi elemen kunci dalam membangun relasi yang harmonis antara penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan (Rachim, 2025). Sebagaimana ungkapan informan Sat berikut ini:

"Budaya lokal yang saya anut berpengaruh dalam menilai apakah suatu pelayanan kesehatan itu baik atau tidak." (Sat, 26/07/2025)

Pengaruh Transformasi Sosial terhadap Pola Kepuasan Pasien

Pemaknaan mendalam terhadap pengaruh transformasi sosial terhadap pola kepuasan pasien di Puskesmas Lampia menunjukkan bahwa dinamika sosial yang berkembang—khususnya melalui kemajuan teknologi, peningkatan pendidikan, dan penetrasi media—telah mengubah cara pandang serta perilaku masyarakat dalam menilai dan memanfaatkan layanan kesehatan (Juwita, 2024).

Sebagaimana disampaikan oleh Ald, transformasi sosial melalui teknologi informasi dan pendidikan telah menggeser cara masyarakat menilai pelayanan kesehatan. Mereka tidak lagi semata-mata bersandar pada pengalaman langsung, tetapi juga mulai mengadopsi perspektif baru yang terbentuk dari eksposur terhadap informasi global maupun lokal. Hal ini menciptakan standar dan harapan baru yang lebih kritis, sekaligus membuka ruang untuk membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dengan informasi yang diperoleh dari luar. Sebagaimana ungkapan informan Ald berikut ini:

"Saya merasakan adanya perubahan dalam masyarakat yang memengaruhi cara pandang terhadap layanan kesehatan, terutama karena pengaruh

teknologi, pendidikan, dan media yang cukup signifikan, baik dalam hal positif maupun negatif." (Ald, 19/07/2025)

Sementara itu, Dew menyoroti peran media digital yang membuat masyarakat lebih mandiri dalam menangani persoalan kesehatan. Kemudahan akses informasi menyebabkan sebagian orang merasa cukup untuk melakukan penanganan awal secara mandiri tanpa harus segera mengunjungi fasilitas kesehatan. Kondisi ini mencerminkan pergeseran fungsi fasilitas kesehatan, dari tempat pertama dalam menangani masalah kesehatan, menjadi opsi sekunder setelah upaya mandiri berbasis informasi digital dilakukan. Sebagaimana ungkapan informan Dew berikut ini:

"Kemudahan akses informasi kesehatan melalui internet atau media sosial membuat masyarakat semakin memahami masalah kesehatan, sehingga dalam beberapa kasus, mereka merasa tidak perlu langsung ke fasilitas kesehatan dan memilih mencari penanganan awal secara mandiri melalui informasi yang ditemukan di internet." (Dew, 12/07/2025)

Selain itu, Nur menunjukkan bahwa transformasi sosial dalam bentuk perubahan gaya hidup dan struktur keluarga juga berdampak langsung pada frekuensi dan pola akses layanan kesehatan. Gaya hidup yang lebih sehat dan pola hidup yang lebih terstruktur membuat kebutuhan akan layanan medis konvensional berkurang. Dalam konteks ini, kepuasan terhadap layanan tidak hanya diukur dari pengalaman penggunaan, tetapi juga dari kemampuan layanan beradaptasi dengan realitas baru masyarakat yang semakin berdaya dan informatif. Sebagaimana ungkapan informan Nur berikut ini:

"Perubahan gaya hidup dan struktur keluarga memang memengaruhi kebutuhan saya dalam mengakses layanan kesehatan. Gaya hidup yang semakin baik dapat meningkatkan kualitas kesehatan dan hidup, sehingga frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan menjadi berkurang." (Nur, 05/07/2025)

Transformasi sosial telah mengubah relasi antara masyarakat dan layanan kesehatan dari yang bersifat pasif dan bergantung menjadi lebih aktif, kritis, dan selektif (Jasmin Ambas et al., 2025). Oleh karena itu, pola kepuasan pasien kini tidak hanya dibentuk oleh pelayanan langsung, tetapi juga oleh konteks sosial-budaya yang terus berubah dan memengaruhi ekspektasi individu terhadap sistem kesehatan publik.

Kesesuaian/Ketidakesuaian antara Layanan Kesehatan dan Budaya Lokal serta Perubahan Sosial

Pemaknaan mendalam terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara layanan kesehatan dengan budaya lokal serta perubahan sosial di Puskesmas Lampia menunjukkan adanya harmoni yang relatif positif antara sistem pelayanan kesehatan dan dinamika sosial-budaya masyarakat setempat (Sunarya & Ruswadi, 2024). Para informan mengekspresikan kepuasan terhadap layanan yang dianggap mampu menyesuaikan diri dengan cara hidup, nilai budaya, serta perubahan sosial yang tengah berlangsung.

Sebagaimana dikemukakan oleh Eka, pelayanan kesehatan di Puskesmas dinilai telah selaras dengan cara hidup masyarakat saat ini. Hal ini mencerminkan kemampuan institusi layanan kesehatan dalam membaca dan menyesuaikan diri dengan pola hidup dan kebutuhan masyarakat yang terus

berkembang. Tidak hanya dari segi teknis medis, tetapi juga dari pendekatan sosial dan budaya yang digunakan dalam pelayanan. Sebagaimana ungkapan informan Eka berikut ini:

"Saya merasa bahwa layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan cara hidup masyarakat saat ini." (Eka, 02/08/2025)

Lebih lanjut, Sat menyatakan bahwa tidak ditemukan pertentangan antara pelayanan kesehatan dengan nilai-nilai budaya lokal maupun perubahan sosial yang sedang terjadi. Hal ini memperkuat temuan bahwa Puskesmas Lampia telah menerapkan prinsip pelayanan yang inklusif dan adaptif, serta mampu menjaga keharmonisan antara pelayanan publik dan kearifan lokal. Ketidadaan konflik budaya dalam pelayanan merupakan indikator penting dalam menjamin kepuasan pasien, terutama di wilayah yang masih menjunjung tinggi norma-norma tradisional. Sebagaimana ungkapan informan Sat berikut ini:

"Saya tidak melihat adanya hal-hal dalam pelayanan yang bertentangan dengan nilai budaya maupun perubahan yang terjadi dalam masyarakat." (Sat, 26/07/2025)

Sementara itu, Ald menyoroti dinamika waktu dalam pelayanan kesehatan. Ia mengapresiasi adanya perbaikan kualitas pelayanan yang dianggap sejalan dengan perkembangan zaman dan kondisi sosial budaya. Harapan agar pelayanan terus berkembang mengindikasikan bahwa kepuasan bukanlah sesuatu yang statis, tetapi terkait erat dengan kemampuan layanan kesehatan untuk terus bertransformasi mengikuti perubahan sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Sebagaimana ungkapan informan Ald berikut ini:

"Saya melihat kualitas pelayanan kesehatan saat ini perlahan semakin membaik, dan saya berharap hal ini dapat dipertahankan serta terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan kondisi sosial budaya masyarakat." (Ald, 19/07/2025)

Kesesuaian antara layanan kesehatan dan budaya lokal serta perubahan sosial merupakan fondasi penting dalam membentuk kepuasan pasien. Ketika pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mampu menghargai dan menyesuaikan diri dengan konteks sosial budaya masyarakat, maka legitimasi dan penerimaan publik terhadap layanan tersebut akan semakin tinggi (Rumintjap et al., 2024). Keberhasilan Puskesmas Lampia dalam menjaga kesesuaian ini menjadi salah satu faktor kunci dalam menjamin keberlanjutan pelayanan kesehatan publik yang responsif dan humanistik.

Makna Kualitas Layanan Kesehatan dalam Konteks Sosial Budaya

Makna kualitas layanan kesehatan dalam konteks sosial budaya masyarakat di Puskesmas Lampia, Luwu Timur, tidak hanya diukur dari standar medis dan teknis semata, tetapi juga secara kuat ditentukan oleh nilai-nilai interaksi sosial, sikap petugas, serta kemampuan layanan dalam beradaptasi dengan perkembangan zaman (Tenri, 2016). Para informan memaknai kualitas layanan sebagai suatu konsep yang holistik—menggabungkan aspek teknis, etika pelayanan, dan kesesuaian terhadap dinamika sosial budaya lokal.

Sebagaimana dinyatakan oleh Dew, kualitas layanan yang baik harus mencakup tiga dimensi utama: keterbaruan informasi (evidence-based practice), perilaku pelayanan yang beretika dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum,

Salam, Sapa, Sopan, Santun), serta ketersediaan sarana prasarana yang memadai. Pandangan ini mencerminkan bahwa masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang canggih atau mutakhir dari sisi teknologi medis, tetapi juga mengutamakan pendekatan humanis yang mencerminkan penghormatan terhadap martabat dan kenyamanan pasien. Sebagaimana ungkapan informan Dew berikut ini:

"Menurut saya, layanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang mengikuti perkembangan informasi terkini, diberikan oleh petugas dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), serta didukung oleh fasilitas kesehatan yang memadai." (Dew, 12/07/2025)

Sementara itu, Nur menekankan dimensi emosional dan interaksional dari kualitas layanan, yaitu pada sikap petugas. Bagi informan ini, kepuasan tidak dapat dipisahkan dari cara petugas memperlakukan pasien. Jika petugas menunjukkan sikap yang baik dan penuh empati, maka pelayanan dipandang berkualitas. Namun jika sebaliknya, maka pelayanan dipersepsikan negatif. Ini menegaskan bahwa dalam masyarakat lokal, kualitas bukan hanya hasil akhir dari intervensi medis, tetapi juga tercermin dalam proses sosial pelayanan itu sendiri. Sebagaimana ungkapan informan Nur berikut ini:

"Saya merasa puas apabila pelayanan dan sikap petugasnya baik, dan sebaliknya, merasa tidak puas jika pelayanan serta sikap petugas kurang baik." (Nur, 05/07/2025)

Selanjutnya, Eka menyoroti pentingnya layanan yang adaptif terhadap transformasi dalam dunia kesehatan. Kualitas, bagi informan ini, adalah kemampuan untuk terus menyesuaikan diri dengan perubahan—baik dari sisi pengetahuan medis maupun perubahan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin memiliki kesadaran kritis terhadap perlunya inovasi dan responsivitas dalam pelayanan kesehatan. Sebagaimana ungkapan informan Eka berikut ini:

"Saya memaknai kualitas layanan kesehatan sebagai sesuatu yang harus terus mengikuti perkembangan informasi dan transformasi dalam dunia kesehatan saat ini." (Eka, 02/08/2025)

Kualitas layanan kesehatan dalam perspektif sosial budaya masyarakat di Puskesmas Lampia adalah suatu bentuk relasi antara profesionalisme, etika interaksi sosial, dan kemampuan institusi kesehatan untuk bergerak selaras dengan perubahan sosial (Ika, 2024). Hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak lagi hanya menjadi penerima pasif layanan, tetapi juga memiliki ekspektasi yang reflektif dan kompleks terhadap kualitas layanan kesehatan yang mereka terima.

Refleksi akhir yang mencerminkan harapan sekaligus penilaian akhir terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Lampia dalam konteks sosial budaya dan perubahan zaman. Pernyataan ini bukan hanya penutup formal, tetapi sarat dengan makna sosial yang menyoroti ekspektasi masyarakat terhadap kesinambungan nilai-nilai budaya dalam pelayanan kesehatan, meskipun tengah berada dalam arus transformasi informasi dan modernisasi sistem layanan (Maniagasi, 2021).

Informan Sat menyampaikan harapan agar kemajuan zaman dan kecanggihan informasi di bidang kesehatan tidak menggeser nilai-nilai luhur

dalam interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Harapan terhadap tetap diterapkannya prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) menandakan bahwa dimensi relasional dan budaya sangat penting bagi kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diharapkan masyarakat Lampia bukan semata berfokus pada teknologi atau efisiensi sistem, tetapi juga pada sikap dan penghargaan terhadap martabat pasien. Ada kekhawatiran implisit bahwa kemajuan teknologi dapat menggantikan nilai-nilai kehangatan budaya lokal, sehingga penguatan etika interaksi tetap menjadi prioritas. Sebagaimana ungkapan informan Sat berikut ini:

"Meskipun perkembangan zaman dan transformasi informasi di bidang kesehatan semakin canggih, saya berharap petugas kesehatan tetap memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun, ramah, dan tetap menerapkan prinsip 5S." (Sat, 26/07/2025)

Sebaliknya, pernyataan Ald yang menyatakan tidak memiliki hal lain untuk disampaikan menunjukkan dua kemungkinan pemaknaan. Pertama, bisa diartikan sebagai bentuk kepuasan yang utuh, di mana tidak ada keluhan ataupun kritik yang perlu disampaikan, sehingga informan merasa semua aspek pelayanan sudah sesuai dengan harapan. Kedua, pernyataan ini bisa mencerminkan kepasrahan atau keterbatasan ekspresi, terutama jika dikaitkan dengan norma kesopanan budaya lokal, di mana masyarakat cenderung enggan menyampaikan kritik secara langsung terhadap otoritas pelayanan. Sebagaimana ungkapan informan Ald berikut ini:

"Tidak ada hal lain yang ingin saya sampaikan terkait pengalaman dalam menerima pelayanan kesehatan." (Ald, 19/07/2025)

Budaya lokal membentuk cara masyarakat memaknai dan merespons pengalaman pelayanan kesehatan. Di satu sisi, harapan akan kesinambungan nilai budaya dalam pelayanan menjadi sangat kuat, dan di sisi lain, terdapat norma-norma sosial yang memengaruhi cara penyampaian evaluasi atau kritik (Laksono et al., 2024). Oleh karena itu, penilaian terhadap kepuasan layanan di Puskesmas Lampia tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial budaya masyarakat setempat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Lampia dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas pelayanan secara teknis dan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai budaya lokal. Pasien merasa puas ketika pelayanan tidak hanya profesional dari sisi medis, tetapi juga etis dan menghargai budaya masyarakat, seperti penggunaan bahasa yang sopan, sikap santun, dan penghormatan terhadap usia. Budaya lokal menjadi kaca mata penting yang digunakan pasien dalam menilai mutu layanan. Selain itu, transformasi sosial yang terjadi—seperti perkembangan teknologi, kemudahan akses informasi, peningkatan pendidikan, serta perubahan gaya hidup—juga memengaruhi cara pandang masyarakat terhadap layanan kesehatan. Masyarakat kini lebih mandiri dan kritis, yang menyebabkan ekspektasi terhadap mutu pelayanan pun ikut berubah. Dalam konteks ini, Puskesmas Lampia dinilai telah cukup berhasil menyesuaikan diri dengan

dinamika sosial tersebut, sehingga tetap relevan dan diterima oleh masyarakat. Sejalan dengan temuan tersebut, disarankan agar Puskesmas Lampia terus mempertahankan pendekatan pelayanan yang menghormati nilai-nilai budaya lokal. Prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) perlu terus diterapkan sebagai bagian dari etika pelayanan. Selain itu, penting bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan kapasitas komunikasi dan literasi digital guna menghadapi pasien yang semakin kritis dan beragam. Pemerintah daerah juga diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan sumber daya untuk penguatan layanan yang berbasis budaya serta adaptif terhadap perubahan sosial. Dengan memperkuat hubungan antara budaya lokal, transformasi sosial, dan pelayanan kesehatan, maka kualitas layanan publik di tingkat primer seperti Puskesmas dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan kontekstual sesuai kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pulungan, D. R. A., Syahfitri, D., Sitepu, D. S. B., & Adelia, D. (2025). A Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Literatur Review: Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131.
- Arianto, T. (2024). *Realitas Budaya Masyarakat Urban*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Calundu, R. (2024). Efektivitas Prilaku Sosial Ekonomi Pelayanan Puskesmas Pada Masyarakat Marginal Di Kota Makassar. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(4), 1385–1400.
- Danduru, D., Adam, A., & Alim, A. (2025). Studi Kualitatif tentang Persepsi dan Pengalaman Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata, Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Pembelajaran*, 7(1), 60–69.
- Fadila, F., Safriani, S., Eliana, E., & Khaddafi, M. (2025). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(7), 13446–13449.
- Ika, S. (2024). *Resiliensi Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Berbasis Digital Perspektif Pengembangan Masyarakat Islam (Studi Pada RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Iswahyudi, M. S., Wulandari, R., Samsuddin, H., Sukowati, I., Nurhayati, S., Makrus, M., Amalia, M. M., Faizah, H., & Febianingsih, N. P. E. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Jasmin Amba, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., SpPD, M., & FINASIM, S. H. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori dan Praktek Layanan Publik di Rumah Sakit)*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Juwita, A. E. (2024). *Transformasi Puskesmas Dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Berkualitas (Studi Kasus di Puskesmas Kedungtuban)*. Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia).

- Kandou, F. M. W., Adam, A., & Alim, A. (2025). Makna Sosial Budaya dalam Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 10(1).
- Laksono, R. D., Suraoka, I. P., Aris, M., Kismanto, J., Panduwal, C. A., Lestari, N. K. B., & Kusumadewi, Y. (2024). *Antropologi Kesehatan*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Maniagasi, Y. G. (2021). *Penguatan Kapasitas Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Jayapura*. Universitas Hasanuddin.
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., & Milasari, L. A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Widina.
- Putra, R. S. P., Susilowati, T., Wael, S., Katimenta, K. Y., Sorongan, R. M., Berikang, R. A., Lambanaung, S. H., Zulkarnain, M., & Rompis, O. (2025). *Metode Penelitian Kesehatan*. Mega Press Nusantara.
- Rachim, A. (2025). *Pemasaran Kebijakan Publik: Membangun Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Masyarakat*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Riskesdas. (2023). *Riset Kesehatan Dasar 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rumintjap, F. M., Wahyudi, A., Meher, C., Yuliana, D., & Yuwanto, L. (2024). Patient Experience: Innovating the Application of LAFKI Concept in Person-Centred Care at Healthcare Facilities. *FJST*, 3(4), 641–670.
- Simangunsong, J., Lestari, I., & Ibnu, F. (2023). Hubungan Kemampuan Dan Motivasi Dengan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
- Sitasari, N. W. (2022). Mengenal Analisa Konten dan Analisa Tematik dalam Penelitian Kualitatif. *Forum Ilmiah*, 19(1), 77–84.
- Sunarya, U., & Ruswadi, I. (2024). *Sosial Budaya Dan Kesehatan: Perspektif Ilmu Dan Praktik*. Penerbit Adab.
- Tumangkeng, S. Y. L., & Maramis, J. B. (2022). Kajian Pendekatan Fenomenologi: Literature Review. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 23(1).



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).