Vol. 9, No. 5 Oktober 2026, Hal. 762–774 p-ISSN: 2622 – 6014; e-ISSN: 2745 – 8644

JURNAL
PROMOTIF PREVENTIF

Pengaruh Komunikasi Budaya Lokal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Dewasa: Studi Cross-sectional di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene, Indonesia

The Influence of Local Cultural Communication on Adult Patient Satisfaction and Loyalty: A Cross-sectional Study at Majene Regency Regional General Hospital, Indonesia

Rusda Ananda*, Achmad Mawardi Shabir, Muhammad Fahresi Kamirullah
Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

Article Info

Article History
Received: 05 Jul 2026
Revised: 06 Sep 2026
Accepted: 12 Sep 2026

ABSTRACT / ABSTRAK

Effective communication is a key factor in healthcare services, ensuring that patients can understand and accept the information conveyed by healthcare professionals, particularly among adult and elderly patients who are accustomed to communicating in their local dialects. This study aims to analyze the impact of locally-based communication on patient satisfaction and loyalty, as well as to examine the role of satisfaction as a mediating variable. This quantitative cross-sectional study involved 381 patient respondents from the Majene Regency Regional General Hospital, selected using purposive sampling. Data were collected via a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, linear regression, and path analysis. The results show that communication based on local culture has a significant effect on patient satisfaction (β=0.798; p=0.000), accounting for 63.6% of the variance. Patient satisfaction also has a significant effect on loyalty (β=0.587; p=0.000). The indirect effect of communication on loyalty via satisfaction (0.468) was greater than the direct effect (0.322), with a total effect of 0.790. It can be concluded that patient satisfaction serves as an important mediator in the relationship between locally-based communication and patient loyalty at the Majene District General Hospital.

Keywords: *Communication, local culture, satisfaction, loyalty*

Komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan agar pasien dapat memahami dan menerima informasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan, terutama pada pasien dewasa dan lansia yang terbiasa berkomunikasi dengan bahasa daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi berbasis budaya lokal terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta menguji peran kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* ini melibatkan 381 responden pasien RSUD Kabupaten Majene yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, regresi linier, serta *path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berbasis budaya lokal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (β=0,798; p=0,000) dengan kontribusi sebesar 63,6%. Kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (β=0,587; p=0,000). Pengaruh tidak langsung komunikasi terhadap loyalitas melalui kepuasan (0,468) lebih besar dibandingkan pengaruh langsung (0,322), dengan pengaruh total sebesar 0,790. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara komunikasi berbasis budaya lokal dan loyalitas pasien di RSUD Kabupaten Majene.

Kata kunci: Komunikasi, budaya lokal, kepuasan, loyalitas, RSUD

***Corresponding Author**:*

Name : Rusda Ananda
Affiliate : Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat
Address : Jl. Baharuddin Lopa, Tande, Banggae Timur, Kota Majene, Sulawesi Barat, 91413
Email : rusdaananda@unsulbar.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kompetensi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) dalam berkomunikasi dengan pasien (Hussain et al., 2025; Al-Hijrah et al., 2026). Kemampuan komunikasi tenaga kesehatan berperan penting dalam membangun pemahaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Bernadette & Loisa, 2025). Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memahami dan menerima informasi kesehatan dengan baik, sehingga pada akhirnya mendorong kepuasan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Chen et al., 2025). Oleh karena itu, penting bagi institusi pelayanan kesehatan untuk memperhatikan kemampuan komunikasi tenaga kesehatannya.

Komunikasi efektif petugas kesehatan merupakan fondasi utama pelayanan berorientasi pasien (Street et al., 2009) yang berperan dalam meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan (Mahmud, 2022). Penerapan strategi komunikasi berbasis budaya lokal terbukti menjadi kunci utama dalam memicu kepuasan serta membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan (Tyagi & Mehra, 2025).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan di tingkat kabupaten menghadapi tantangan komunikasi yang khas, mengingat sebagian besar pasiennya adalah masyarakat dewasa dan lansia yang terbiasa berkomunikasi menggunakan bahasa daerah (Aliftitah & Oktavianisya, 2023; Tyagi & Mehra, 2025). Hasil penelusuran data awal di RSUD Kabupaten Majene, Sulawesi Barat, menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap komunikasi tenaga kesehatan dinilai efektif (38,6%), kurang efektif (40,4%), dan tidak efektif (21%). Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sebesar 48,6%. Berdasarkan data tersebut, mayoritas pasien menilai komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan sebagian besar kurang efektif dan pelayanan terhadap waktu tunggu dinilai masih kurang memuaskan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih adaptif terhadap konteks sosial dan budaya lokal pasien.

Komunikasi yang selaras dengan budaya lokal, misalnya melalui penggunaan bahasa daerah dan ungkapan sopan khas setempat, dapat mengurangi jarak sosial antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga pasien merasa lebih dihargai dan dipahami kemudian akan lebih mudah membina hubungan saling percaya (Tyagi & Mehra, 2025). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi yang menekankan empati, kejelasan penyampaian informasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, yang selanjutnya membentuk loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Widayani & Jatmiko et al., 2022). Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator utama kualitas pelayanan sekaligus prediktor penting loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Setyawan et al., 2020).

Sebagian besar penelitian terdahulu mengkaji komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan sebagai bagian dari dimensi pelayanan interpersonal secara umum tanpa mempertimbangkan konteks sosial budaya pasien (Bernadette & Loisa, 2025; Fajarwati et al., 2025). Penelitian ini secara khusus mengembangkan dan menguji strategi komunikasi berbasis budaya lokal pada populasi pasien dengan karakteristik sosial budaya yang khas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi berbasis budaya lokal terhadap kepuasan

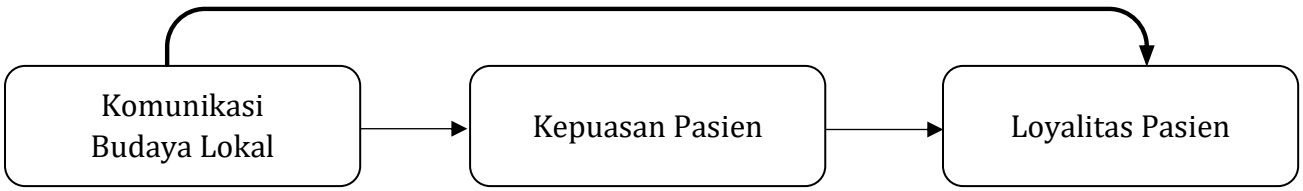
dan loyalitas pasien, serta menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut di RSUD Kabupaten Majene.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menjelaskan hubungan kausal antara komunikasi berbasis budaya lokal dengan kepuasan dan loyalitas pasien, serta menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu pengambilan data dilakukan pada satu waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan pada Juli 2026 di RSUD Kabupaten Majene, Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dan rekomendasi etik kesehatan dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat dengan nomor surat persetujuan etik No. 01-20/KEPK FIKES/2026 yang diterbitkan pada 10 Juni 2026. Seluruh responden telah mengisi *informed consent* secara tertulis sebelum pengisian instrumen dan kerahasiaan identitas pasien dijamin sepenuhnya.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majene dengan jumlah 50.844 kunjungan pada tahun 2025. Sampel ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi antara lain responden berusia ≥18 tahun, pernah menerima pelayanan dan berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan di RSUD Majene, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan tabel penentuan sampel Morgan dan Krejcie pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 381 responden.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dikembangkan melalui adopsi dan adaptasi indikator-indikator teoritis dari tiga variabel utama. Variabel komunikasi mencakup dimensi verbal dan nonverbal dikembangkan dari kerangka teori *Patient-Centered Communication & Health Literacy*, *Communication Accommodation Theory*, dan *Therapeutic Communication*. Variabel kepuasan pasien diturunkan dari *Expectancy-Disconfirmation Model*, dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*, dan *Quality of Care Assessment*. Variabel loyalitas pasien dirancang berlandaskan *Commitment-Trust Theory* dan *Four-Stage Loyalty Model*, *Behavioral Intentions Framework*, serta konsep *Customer Advocacy & Word-of-Mouth*. Kuesioner terdiri tiga variabel dimana kepuasan pasien diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara komunikasi budaya lokal dan loyalitas pasien seperti yang dijelaskan pada gambar berikut.



Gambar 1. Kerangka Konsep

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden di luar sampel utama dengan nilai *Pearson Correlation* > 0,30 (valid) dan nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (reliabel). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, item yang dinyatakan valid dan reliabel terdiri dari 55 item pernyataan dengan rincian 29 item pernyataan untuk variabel komunikasi budaya lokal, 10 item pernyataan untuk

variabel kepuasan pasien, dan 16 item pernyataan untuk variabel loyalitas pasien. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert 5 poin dengan skor terendah adalah 1 (sangat tidak setuju) dan skor tertinggi adalah 5 (sangat setuju).

Komunikasi berbasis budaya lokal sebagai variabel bebas didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam mengadaptasi gaya komunikasi berbasis budaya Mandar yang meliputi kesesuaian bahasa (penggunaan bilingual/Mandar-Indonesia secara fleksibel), penggunaan sapaan adat dan norma kesopanan (*tabe'*), intonasi, komunikasi nonverbal, serta empati budaya. Kepuasan pasien sebagai variabel mediasi didefinisikan sebagai evaluasi emosional dan kognitif pasien terhadap pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima mencakup kejelasan informasi medis, kenyamanan interaksi, daya tanggap petugas, dan pemenuhan harapan pelayanan. Loyalitas pasien sebagai variabel terikat didefinikasi sebagai komitmen perilaku dan niat pasca-pelayanan pasien terhadap RSUD Kabupaten Majene, meliputi kesediaan untuk berkunjung kembali (*repeat visit*), menjadikan RSUD sebagai pilihan utama (*primary choice*), serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (*word-of-mouth*).

Pengolahan dan analisis data statistik menggunakan *software* IBM SPSS Statistics versi 27 dengan tahapan analisis meliputi: (1) analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik demografis responden serta distribusi jawaban responden terhadap variabel penelitian; (2) analisis regresi linier untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan, serta pengaruh komunikasi dan kepuasan terhadap loyalitas; dan (3) *path analysis* untuk menguji peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara komunikasi berbasis budaya lokal dan loyalitas pasien.

HASIL

Karakteristik responden diuraikan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, suku, pekerjaan, bahasa sehari-hari, frequensi kunjungan ke RSUD, jenis pelayanan kesehatan, pembiayaan, dan preferensi Bahasa dengan petugas kesehatan.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari total 381 responden, proporsi umur responden didominasi oleh kelompok usia dewasa (26 – 45 tahun) sebanyak 152 orang (39,90%) dan remaja (12 – 25 tahun) sebanyak 148 orang (38,85%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 310 orang (81,36%). Jika ditinjau dari tingkat pendidikan, kelompok mayoritas merupakan lulusan SMA/SMK dengan jumlah 161 orang (42,26%), disusul oleh lulusan perguruan tinggi (S1/S2/S3/profesi) sebanyak 116 orang (30,45%). Secara demografis asal suku, mayoritas mutlak responden berasal dari suku Mandar yakni 357 orang (93,70%). Pada aspek pekerjaan, lebih dari separuh responden memiliki status tidak bekerja, yaitu sebanyak 210 orang (55,12%).

Terkait bahasa yang digunakan berkomunikasi dan pemanfaatan fasilitas kesehatan, bahasa sehari-hari yang paling dominan digunakan oleh responden adalah Bahasa Mandar (59,58%). Meskipun demikian, preferensi bahasa yang digunakan saat berinteraksi dengan petugas kesehatan justru didominasi oleh Bahasa Indonesia, yakni sebanyak 253 orang (66,40%). Pasien yang tetap memprioritaskan Bahasa Mandar ketika berkomunikasi dalam layanan kesehatan merupakan pasien lansia, berasal dari wilayah pedesaan, serta kelompok dengan tingkat literasi Bahasa Indonesia yang lebih rendah.

Dalam hal pemanfaatan layanan RSUD, sebagian besar responden memiliki frekuensi kunjungan sebanyak 1 – 2 kali (46,98%) dengan jenis pelayanan yang paling banyak diakses adalah rawat jalan sebesar 64,57%. Mayoritas responden (87,14%) mengandalkan asuransi sebagai metode pembiayaan pelayanan kesehatan mereka, sementara sisanya (12,86%) menggunakan jalur pembiayaan umum.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 381)

Karakteristik		n	%
Umur (tahun)	Remaja (12-25)	148	38,85
	Dewasa (26-45)	152	39,90
	Lansia (46-65)	66	17,32
	Manula (>65)	15	3,94
Jenis Kelamin	Laki-laki	71	18,64
	Perempuan	310	81,36
Pendidikan	SD	42	11,02
	SMP	34	8,92
	SMA/SMK	161	42,26
	Diploma	28	7,35
	S1/S2/S3/Profesi	116	30,45
Pekerjaan	ASN	66	17,32
	Swasta	28	7,35
	Buruh/Honorer/Kontrak	24	6,30
	Lainnya (petani, nelayan, freelance, profesional)	53	13,91
	Tidak bekerja	210	55,12
Bahasa sehari-hari	Bahasa Indonesia	152	39,90
	Bahasa Mandar	227	59,58
	Lainnya (Makassar, Mamasa)	2	0,52
Frekuensi kunjungan ke RSUD	1-2 kali	179	46,98
	3-5 kali	114	29,92
	>5 kali	88	23,10
Jenis pelayanan kesehatan	Rawat Jalan	246	64,57
	Rawat Inap	127	33,33
	Gawat Darurat	8	2,10
Pembiayaan	Umum	49	12,86
	Asuransi	332	87,14
Preferensi Bahasa dengan petugas kesehatan	Bahasa Indonesia	253	66,40
	Bahasa Mandar	128	33,60

Sumber: Data Primer, 2026

Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian

Distribusi jawaban respoden di RSUD Kab. Majene mengenai komunikasi budaya lokal petugas kesehatan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien pada Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa komunikasi berbasis budaya lokal yang diterapkan oleh petugas kesehatan berada pada kategori baik (97,11%). Pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (94,49%). Sejalan dengan kedua variabel tersebut, pada variabel loyalitas pasien, mayoritas responden berada pada kategori loyal (94,23%). Capaian persentase yang dominan menunjukkan bahwa komunikasi yang

dilakukan oleh petugas kesehatan dengan berbasis budaya lokal telah berjalan secara optimal. Pelayanan yang diterima pasien mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Loyalitas pasien mencerminkan terbentuknya ikatan kepercayaan dan komitmen hubungan jangka panjang. Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan searah yaitu ketika komunikasi berbasis budaya lokal dipersepsikan baik oleh pasien, hal tersebut secara berantai mendorong lahirnya tingkat kepuasan yang tinggi dan berujung pada loyalitas pasien.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden

Variabel Penelitian		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Komunikasi budaya lokal	Baik	370	97,11
	Kurang	11	2,89
Kepuasan pasien	Puas	360	94,49
	Kurang puas	21	5,51
Loyalitas pasien	Loyal	359	94,23
	Kurang loyal	22	5,77

Sumber: Data Primer, 2026

Pengaruh Antar Variabel

Uji kelayakan model (*goodness of fit*) dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kerangka regresi linier yang dibangun mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan dan loyalitas pasien. Ringkasan hasil evaluasi statistik untuk Model 1 (Model Intermediet) dan Model 2 (Model Akhir) disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Evaluasi Model Regresi dan Uji Kelayakan Struktur

Model	Model Regresi	R	R^2	Adj. R^2	F_{hitung}	Sig. (p)
1	Komunikasi → Kepuasan	0,798	0,637	0,636	666,083	0,000
2	Komunikasi & Kepuasan → Loyalitas	0,866	0,750	0,749	567,744	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan model regresi komunikasi terhadap kepuasan, hasil analisis menunjukkan nilai sig. = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik. Nilai R^2 menunjukkan bahwa komunikasi berbasis budaya lokal mampu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 63,6% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Model kedua dengan nilai sig. = 0,000 ($p < 0,05$) hubungan ganda yang sangat erat antara gabungan variabel prediktor dengan variabel terikat. Nilai R^2 menunjukkan bahwa 74,9% loyalitas pasien dipengaruhi secara bersama-sama oleh komunikasi dan kepuasan pasien. Kombinasi komunikasi budaya lokal dan kepuasan secara bersama-sama memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam membentuk loyalitas pasien. Dengan kata lain, penerapan komunikasi berbasis budaya lokal akan jauh lebih efektif memicu loyalitas pasien apabila berhasil membangun rasa puas terlebih dahulu atas pelayanan kesehatan yang diterima.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Hasil uji pengaruh antarvariabel dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengukur besarnya pengaruh langsung, tidak langsung, serta total dari komunikasi berbasis budaya lokal terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Gambar 2). Rincian koefisien regresi dan dekonstruksi pengaruh tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Koefisien Regresi dan Analisis Jalur

Jalur Hubungan	*Unstd. B*	Std. Error	Beta (β)	t_{hitung}	Sig. (p)	Keterangan
Pengaruh Langsung						
Komunikasi → Kepuasan	0,347	0,013	0,798	25,809	0,000	Signifikan
Komunikasi → Loyalitas	0,204	0,027	0,322	7,539	0,000	Signifikan
Kepuasan → Loyalitas	0,854	0,062	0,587	13,759	0,000	Signifikan
Pengaruh Tidak Langsung						
Komunikasi → Kepuasan → Loyalitas	-	-	0,468	-	-	Mediasi Signifikan (0,798 x 0,587)
Pengaruh Total						
Komunikasi → Loyalitas	-	-	0,790	-	-	*Strong Effect* (0,322 + 0,468)

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Hasil analisis jalur menunjukkan adanya hubungan linier langsung yang positif dan signifikan di antara seluruh variabel penelitian (p = 0,000). Penerapan komunikasi berbasis budaya lokal terbukti menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur yang sangat dominan (β = 0,798). Hal ini mengindikasikan bahwa ketika petugas kesehatan di RSUD Kab. Majene menggunakan pendekatan komunikasi yang peka dan adaptif terhadap budaya lokal, tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Selanjutnya, kepuasan pasien secara langsung memberikan kontribusi yang kuat terhadap pembentukan loyalitas pasien (β = 0,587), sementara komunikasi budaya lokal juga berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas (β = 0,322).

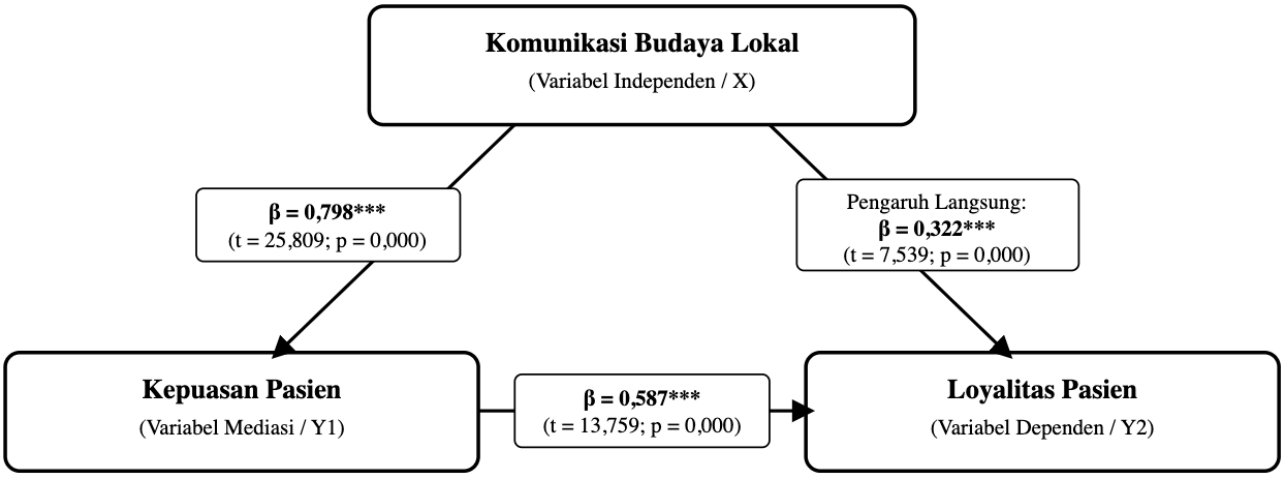
Temuan ini mempertegas peran krusial kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan struktural tersebut. Besarnya nilai pengaruh tidak langsung dari komunikasi budaya lokal terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien (β =0,468) jauh lebih dominan dibandingkan dengan pengaruh langsungnya (β = 0,322). Kondisi ini menghasilkan total pengaruh akumulatif yang sangat kuat sebesar 0,790 yang membuktikan bahwa meskipun komunikasi budaya lokal dapat mendorong loyalitas secara langsung, dampaknya akan jauh lebih maksimal apabila strategi komunikasi tersebut sukses menciptakan rasa puas terlebih dahulu atas pelayanan kesehatan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara komunikasi berbasis budaya lokal dan loyalitas pasien di RSUD Kabupaten Majene.

PEMBAHASAN

Komunikasi berbasis budaya lokal memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dijelaskan melalui mekanisme psikologis dimana interaksi medis sering kali menimbulkan kecemasan (*medical anxiety*), rasa takut, dan perasaan rentan (*vulnerability*) pada diri pasien. Ketika tenaga kesehatan di RSUD Kabupaten Majene mengadopsi bahasa, intonasi, dan sapaan lokal yang santun (seperti penggunaan kata "*tabe'* atau *tawe'*" saat sebelum melakukan pemeriksaan atau penanganan), terjadi proses akomodasi

komunikasi yang menurunkan kecemasan psikologis pasien (Tyagi & Mehra, 2025). Komunikasi yang akomodatif secara kultural membangun rasa percaya (*interpersonal trust*) pasien terhadap kompetensi dan keikhlasan tenaga kesehatan (Monica, Nofierni & Pamungkas, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi masyarakat Mandar memiliki sejumlah ciri yang dapat ditafsirkan sebagai komunikasi yang menggunakan konsep *high-context communication*, yaitu pemaknaan pesan dipengaruhi oleh relasi sosial, pengetahuan budaya bersama, ungkapan simbolis, dan isyarat nonverbal. Karakteristik tersebut terlihat dari pentingnya kesantunan, penghormatan, dan kepekaan petugas terhadap latar belakang sosial pasien. Pasien tidak hanya menilai informasi medis berdasarkan kejelasan isi pesan. Mereka juga memperhatikan pilihan sapaan, cara petugas berbicara, sikap tubuh, perhatian, dan penghargaan yang ditunjukkan selama interaksi.



Gambar 2. Diagram Model Jalur

Dalam kebudayaan Mandar, komunikasi sosial berkaitan dengan nilai *malaqbiq* yang menekankan kehormatan dan sikap saling menghargai (Hafid, Pallawagau & Farhah 2022), serta nilai *siri'* yang berhubungan dengan rasa malu, harga diri, martabat, dan reputasi sosial (Wahyudi et al. 2024). Nilai tersebut diwariskan melalui *Pappasang*, yaitu pesan atau petuah leluhur dalam tradisi lisan yang memuat pedoman etika dan perilaku sosial (Ridwan, Rustan & Nurkidam 2022; Burhanuddin, Afiah & Askarullah 2023). Pada tataran linguistik, penghormatan ditunjukkan melalui pemilihan sapaan dan honorifik berdasarkan usia, hubungan kekerabatan, gelar, jabatan, profesi, dan kedudukan sosial (Nuraeni & Nasir 2024; Sahila, Hamsa & Salam, 2024). Pesan normatif yang tidak selalu disampaikan secara literal juga ditemukan dalam *pemali* (Sadat, 2019). Sementara itu, penghormatan nonverbal tampak dalam tradisi *metawe'*, yaitu mengucapkan *tawe'* sambil membungkukkan badan ketika melewati orang yang lebih tua (Sukmawati et al. 2024). Praktik tersebut selaras dengan nilai *sipamandaq* yang menekankan perlindungan timbal balik, kerja sama, kepedulian, dan solidaritas (Hidayah & Rasyid, 2023).

Berdasarkan *Communication Accommodation Theory* (CAT), pengadaptasian gaya tutur ini menciptakan rasa keakraban (*familiarity*) dan mengurangi jarak kekuasaan (*power distance*) antara profesional medis dan masyarakat umum (Mau et al., 2024). Penggunaan ekspresi budaya lokal memberikan sinyal emosional bahwa petugas menghargai martabat pasien (*palaq* dalam filosofi Mandar). Secara kognitif, penyampaian edukasi atau prosedur

medis yang diselingi bahasa daerah mempermudah pemahaman pasien dewasa dan lansia terhadap diagnosis dan rencana terapi, sehingga meningkatkan persepsi kejelasan informasi (Aliftitah & Oktavianisya, 2023). Rasa dihargai, aman, dan tersampaikannya informasi klinis secara jernih inilah yang secara langsung membentuk evaluasi positif dan tingkat kepuasan yang tinggi pada diri pasien (Topik, Setiadi & Lindasari, 2024).

Nilai dan norma budaya lokal turut membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dalam menerima dan menilai informasi kesehatan (Kandou et al., 2025), sehingga tenaga kesehatan perlu memiliki fleksibilitas komunikasi yang mampu mengakomodasi preferensi bahasa Indonesia maupun bahasa lokal. Pasien yang merasa dipahami budayanya akan lebih terbuka untuk menyampaikan keluhan secara jujur dan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan tindakan medis (*shared decision-making*). Keterlibatan aktif ini meningkatkan rasa kepemilikan dan kepatuhan pasien (*adherence*) terhadap rencana pengobatan yang disepakati (Beach, Saha & Cooper, 2006).

Akumulasi dari pengalaman komunikasi yang positif dan kepatuhan berhasil menciptakan tingkat kepuasan menyeluruh. Kepuasan tersebut merekatkan ikatan emosional pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan (*institutional trust*) di RSUD Kab. Majene. Kepuasan menunjukkan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja pelayanan, yang mencakup prosedur, waktu pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana pelayanan (Ananda et al., 2023). Meskipun tingkat kepuasan dapat berbeda pada setiap unsur pelayanan, secara umum hal tersebut menggambarkan mutu pelayanan berdasarkan persepsi pasien (Ananda et al., 2025).

Pasien yang percaya dan puas tidak lagi menganggap pelayanan kesehatan sekadar transaksi medis sesaat, melainkan sebuah hubungan relasional jangka panjang. Dampaknya, muncul komitmen perilaku berupa niat untuk senantiasa memilih RSUD Kab. Majene saat membutuhkan pelayanan ulang (*repeat visit*) serta kesediaan secraa sukarela merekomendasikannya kepada kerabat dan masyarakat luas (*positive word-of-mouth*) (Kartika et al., 2023; Hussain et al., 2025). Kuatnya pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dalam berbagai bentuk pelayanan kesehatan (Chen et al., 2025; Hasanah et al., 2025). Peran kepuasan pasien sebagai mediator antara komunikasi berbasis budaya lokal dan loyalitas pasien memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan prediktor penting loyalitas terhadap fasilitas kesehatan (Setyawan et al., 2020; Nugroho, Herman & Ilmi, 2025).

Komunikasi berbasis budaya lokal akan lebih efektif membentuk loyalitas pasien apabila terlebih dahulu berhasil menciptakan kepuasan, dibandingkan mengandalkan pengaruh komunikasi semata. Temuan ini memberi implikasi bahwa program penguatan kapasitas komunikasi tenaga kesehatan sebaiknya diarahkan tidak hanya pada penyampaian informasi yang jelas, tetapi juga pada aspek empati dan kepekaan budaya yang secara langsung meningkatkan kepuasan pasien sebagai jembatan menuju loyalitas jangka panjang. Selain komunikasi langsung, strategi komunikasi kesehatan juga dapat disampaikan dalam bentuk poster, *banner* atau pemutaran video di ruang tunggu pelayanan dengan kombinasi bahasa lokal.

Dalam penelitian ini, komunikasi berbasis budaya lokal tidak harus dimaknai sebagai penggunaan Bahasa Mandar secara eksklusif. Sebagian besar responden menggunakan Bahasa

Mandar dalam kehidupan sehari-hari, tetapi lebih memilih Bahasa Indonesia ketika berkomunikasi dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, petugas perlu menerapkan komunikasi bilingual yang adaptif. Bahasa Indonesia dapat digunakan untuk menjamin ketepatan informasi klinis, sedangkan Bahasa Mandar dapat digunakan sesuai preferensi pasien untuk memperjelas informasi, memberikan dukungan emosional, dan membangun kedekatan. Petugas juga perlu memperhatikan bentuk sapaan, kesopanan, intonasi, kontak mata, serta keterlibatan keluarga yang sesuai dengan nilai budaya Mandar. Strategi tersebut dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat loyalitas pasien.

Meskipun temuan penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat mengenai peran vital komunikasi berbasis budaya lokal dan kepuasan dalam membangun loyalitas pasien, terdapat beberapa keterbatasan metodologis. Penggunaan pendekatan *cross-sectional* membatasi kemampuan penelitian dalam mengamati dinamika hubungan sebab-akibat antarvariabel secara longitudinal dalam jangka panjang. Selain itu, pemusatan lokasi penelitian di satu tempat juga membatasi generalisir jika penelitian akan diterapkan pada fasilitas pelayanan kesehatan di daerah lain dengan latar belakang budaya yang berbeda. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa masih terdapat faktor lain berpengaruh terhadap variabel di luar penelitian ini sehingga dapat menjadi pijakan strategis bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model kajian yang lebih luas dan komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan komunikasi di RSUD Kabupaten Majene menunjukkan pola hibrida, di mana mayoritas pasien lebih memilih Bahasa Indonesia dalam interaksi formal pelayanan kesehatan, namun keberadaan kelompok pasien yang memprioritaskan Bahasa Mandar menegaskan pentingnya fleksibilitas komunikasi berbasis budaya lokal. Komunikasi berbasis budaya lokal berpengaruh positif dan sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien terbukti secara ilmiah berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam menjembatani pengaruh komunikasi berbasis budaya lokal terhadap loyalitas pasien.

Disarakankan agar pihak manajemen RSUD Kab. Majene menerapkan kebijakan komunikasi hibrida dengan menyusun SOP komunikasi pelayanan yang mewajibkan tenaga kesehatan menanyakan preferensi bahasa pasien di awal interaksi, dengan mengutamakan Bahasa Indonesia untuk kejelasan klinis dan menyisipkan Bahasa Mandar secara empatik untuk mempererat hubungan. Selain itu pelatihan kompetensi budaya juga perlu dilakukan secara berkala untuk membekali tenaga kesehatan mengenai wawasan norma kesopanan lokal Mandar, metode *teach-back*, dan empati komunikasi. Manajemen rumah sakit juga sebaiknya menyediakan media edukasi kesehatan (*banner*, poster, media digital) bilingual (Bahasa Indonesia dan Bahasa Mandar) di ruang tunggu untuk mengurangi persepsi waktu tunggu dan meningkatkan literasi pasien. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di luar cakupan penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai oleh Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia melalui hibah BIMA tahun anggaran 2026 berdasarkan Surat Keputusan Nomor 196/KPA/C3/KPT/2026 dan Perjanjian Kontrak Nomor 268/C3/DT.05.00/PL-BARU/2026. Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap civitas akademika Fakultas Ilmu Kesehatan dan LPPM Universitas Sulawesi Barat serta pihak manajemen RSUD Kab. Majene atas dukungan yang diberikan selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Hijrah, M.F., Djalaluddin, N.A., Mubarak, M.H. dkk. (2026) *Administrasi kesehatan dalam pembangunan sistem kesehatan yang berkelanjutan*. Banyumas: Ganesha Kreasi Semesta.

Aliftitah, S. & Oktavianisya, N. (2023) 'Peningkatan pengetahuan tentang hipertensi dengan media berbahasa daerah Madura', *Medika Alkhairaat: Jurnal Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, 5(3), pp. 190–197.

Ananda, R., Damayanti, R. & Maharja, R. (2023) 'Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan', *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), pp. 9–17.

Ananda, R., Heriyati, Mubarak, M.H. dkk. (2025) 'Evaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare', *Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), pp. 252–261.

Beach, M.C., Saha, S. & Cooper, L.A. (2006) *The role and relationship of cultural competence and patient-centeredness in health care quality*. Commonwealth Fund Publication No. 960. New York: The Commonwealth Fund.

Bernadette, K. & Loisa, R. (2025) 'Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro', *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), pp. 1–12.

Burhanuddin, Afiah, N. & Askarullah (2023) 'The values of character education in the Pappasang Mandar text and its implications for Mandar society', *Al-Qalam*, 29(2), pp. 267–279.

Chen, X., Liu, C., Yan, P. dkk. (2025) 'The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: Implications for medical training and practice', *BMC Medical Education*, 25, article 830.

Fajarwati, H.L., Suratmi, Atmaji, H.M.B.P. dkk. (2025) 'Hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di rawat jalan', *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 11(3), pp. 489–496.

Hafid, E., Pallawagau, B. & Farhah, U. (2022) 'Malaqbiq: Indegenious living tradition in Mandar ethnic West Sulawesi-Indonesia toward disruption era', *Jurnal Adabiyah*, 22(2), pp. 177–190.

Hasanah, U., Fajarwati, N.K., Zulfikar, M. dkk. (2025) 'Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Klinik Pelangi Bunda Medika', *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan dan Humaniora*, 4(3), pp. 361–371.

Hussain, A., Kanwel, S., Khan, S. dkk. (2025) 'Antecedents of patient loyalty: Exploring mediating and moderating paradigms in public hospitals', *Patient Preference and Adherence*, 19, pp. 527–542.

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), pp. 1–24.

Kartika, R.C., Triana, D., Puspita, S.D. dkk. (2023) 'Upaya peningkatan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit', *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), pp. 701–708.

Mahmud, A. (2022) 'The effect of service quality dimensions on patient satisfaction: Quantitative study of regional public hospital', *Golden Ratio of Data in Summary*, 2(2), pp. 38–48.

Mau, A., Hariyati, T.S., Novieastari, E. dkk. (2024) 'Implementation of a culturally sensitive caring-based nursing service model increasing patient satisfaction in hospitals', *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 12(2), pp. 330–334.

Monica, M., Nofierni, N. & Pamungkas, R.A. (2024) 'Patient experience and effective communication and patient belief have positive prediction on patient loyalty to use health services', *International Journal of Nursing and Health Services*, 7(4), pp. 124–130.

Nugroho, A., Herman, J. & Ilmi, M.I. (2025) 'Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo', *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(10), pp. 11637–11642.

Nuraeni, I., Ulinsa, Nasir, M. dkk. (2024) 'Pergeseran honorifik dalam sistem kekerabatan masyarakat Mandar', *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa dan Sastra*, 10(4), pp. 3651–3666.

Hidayah, N. & Rasyid, I. (2023) 'Pengamalan budaya Sipamandaq di Perusda Aneka Usaha Majene dalam realisasi pertanggungjawaban sosial dan lingkungan', *AkMen Jurnal Ilmiah*, 20(3), pp. 317–324.

Ridwan, A.R., Rustan, A.S. & Nurkidam, A. (2022) 'Pappasang dalam komunikasi budaya masyarakat lokal suku Mandar', *Palita: Journal of Social Religion Research*, 7(2), pp. 129–138.

Sadat, A. (2019) 'Pemali in the pespective of Islamic law: A phenomenological study in the Patampanua society, Polewali Mandar', *Journal of Contemporary Islam and Muslim Societies*, 3(2), pp. 233–262.

Sahila, Hamsa, A. & Salam (2024) 'Analisis penggunaan sapaan dalam bahasa Mandar pada masyarakat Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat', *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa dan Sastra*, 10(3), pp. 3254–3273.

Setyawan, F.E.B., Supriyanto, S., Ernawaty dkk. (2020) 'Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care', *Journal of Public Health Research*, 9(2), pp. 140–143, article 1823.

Street, R.L., Makoul, G., Arora, N.K. dkk. (2009) 'How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes', *Patient Education and Counseling*, 74(3), pp. 295–301.

Sukmawati, Renaldi, Amus, S. dkk. (2024) 'Penerapan nilai kearifan lokal tradisi Metawe' terhadap masyarakat suku Mandar di Desa Adolang Kecamatan Pamboang Kabupaten Majene', *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(2), pp. 1031–1043.

Topik, M.A.A., Setiadi, D.K. & Lindasari, S.W. (2024) 'Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Subang', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), pp. 840–849.

Tyagi, H. & Mehra, P. (2025) 'Assessing the role of cross-cultural communication in shaping patient perceptions in medical tourism hospitals', *International Journal of Clinical Trials*, 12(2), pp. 94–104.

Widayati, I. & Jatmiko, W. (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap loyalitas pelanggan PT First Media di Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 6(2), pp. 165–182.

Wahyudi, Habbe, A.H., Munizu, M. dkk. (2024) 'Integrasi etika dan budaya Siri dalam masyarakat Mandar terhadap perilaku penghindaran pajak di Sulawesi Barat', *AkMen Jurnal Ilmiah*, 21(3), pp. 344–353.