

## Humanisasi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Perspektif Pasien Di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat

## Humanization Of Healthcare Services From The Patient's Perspective At Cipeundeuy Community Health Center, West Bandung Regency, West Java Province

Galoh Sutrisno <sup>1\*</sup>, Sudjarwo <sup>2</sup>, Samino <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas  
Malahayati

Corresponding Author:

[galohsutrisno50@gmail.com](mailto:galohsutrisno50@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [29 Juli 2026]

Revised [15 September 2026]

Accepted [18 September 2026]

### Kata Kunci :

Humanisasi, Pelayanan  
Kesehatan, Perspektif,  
Pasien.

### Keywords :

Humanization, Healthcare  
Services, Perspectives,  
Patients.

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis humanisasi pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif pasien di Puskesmas Cipeundeuy, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pasien serta tenaga kesehatan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan humanisasi pelayanan telah berjalan cukup baik melalui komunikasi empatik, penghormatan terhadap martabat pasien, dan pelayanan yang berpusat pada pasien, meskipun masih terdapat kendala pada aspek waktu pelayanan dan ketersediaan sumber daya. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih humanis.

### ABSTRACT

This study aims to analyze the humanization of healthcare services from the patients' perspective at the Cipeundeuy Community Health Center (Puskesmas) in West Bandung Regency, West Java Province. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving both patients and healthcare personnel. A qualitative research method with a descriptive approach was employed, while data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study was conducted in June 2026. The results indicate that the implementation of service humanization has proceeded quite well through empathetic communication, respect for patient dignity, and patient-centered care, although challenges remain regarding service timing and resource availability. These findings serve as the basis for recommendations to improve the quality of healthcare services by making them more humane.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen utama dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari aspek teknis medis dan kelengkapan sarana prasarana, tetapi juga dari aspek humanisasi pelayanan, yaitu bagaimana tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, empati, komunikasi efektif, dan penghormatan terhadap martabat pasien. Humanisasi pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Rahayuningsih dan Cahyaningrum, 2023).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Puskesmas tidak hanya bertanggung jawab dalam aspek promotif dan preventif, tetapi juga kuratif dan rehabilitatif, kualitas pelayanan yang diberikan harus mencerminkan prinsip pelayanan yang holistik, berkeadilan, dan humanis (Masmumah, Suminar dan Sari, 2024).

Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu puskesmas yang melayani masyarakat dengan karakteristik sosial dan geografis yang beragam. Berdasarkan studi pendahuluan, masih ditemukan berbagai keluhan pasien yang berkaitan dengan aspek humanis pelayanan, khususnya sikap dan perilaku tenaga kesehatan. Beberapa pasien mengeluhkan adanya sikap petugas yang kurang ramah, seperti berbicara dengan

nada ketus, terkesan terburu-buru, dan kurang menunjukkan empati terhadap kondisi pasien. Selain itu, komunikasi pelayanan dinilai belum efektif, ditandai dengan kurangnya penjelasan yang jelas mengenai prosedur pemeriksaan maupun pengobatan. Dari sisi waktu tunggu, pasien juga mengeluhkan lamanya antrean tanpa adanya informasi yang memadai. Sementara itu, dari aspek kenyamanan lingkungan, masih ditemukan kondisi ruang tunggu yang panas, sempit, serta kurang tertata dengan baik, sehingga menambah ketidaknyamanan pasien selama menerima pelayanan.

Penelitian Talahatu dkk (2023) dalam *Journal of Telenursing (JOTING)* menunjukkan bahwa pelaksanaan konsep *patient centered care* dalam pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh perspektif pasien dan perawat. Dari perspektif pasien, pelayanan yang humanis ditandai dengan keterlibatan dalam pengambilan keputusan, komunikasi yang terbuka, serta sikap empati tenaga kesehatan. Pasien merasa lebih dihargai ketika tenaga kesehatan tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional mereka. Sementara itu, perawat menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dan kemampuan memahami kebutuhan pasien secara holistik.

Penelitian Astuti dkk (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien menilai bahwa keramahan, perhatian, serta sikap empatik petugas kesehatan merupakan bentuk nyata dari humanisasi pelayanan. Selain itu, kejelasan informasi terkait tindakan medis juga menjadi faktor penting dalam membangun rasa percaya pasien. Perspektif pasien menunjukkan bahwa pengalaman emosional selama menerima layanan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka, humanisasi pelayanan menjadi faktor utama dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan primer.

Penelitian Anggraini dkk (2025) mengungkap bahwa petugas administrasi rumah sakit memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien menilai bahwa sikap ramah, sopan, dan komunikatif merupakan bentuk awal dari humanisasi pelayanan. Ketika petugas administrasi tidak menunjukkan empati, pasien cenderung merasa kurang dihargai meskipun pelayanan medis berjalan baik. Hal ini menunjukkan bahwa humanisasi pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga medis, tetapi juga seluruh sistem pelayanan kesehatan, pendekatan humanis harus diterapkan pada semua lini pelayanan rumah sakit.

Penelitian Qisthijahraa dkk (2025) menemukan bahwa transformasi digital dalam layanan kesehatan meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat mengurangi interaksi humanis antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien tetap menginginkan adanya komunikasi yang empatik dan personal meskipun layanan berbasis teknologi. Kurangnya sentuhan emosional dalam layanan digital dapat membuat pasien merasa kurang diperhatikan secara individu, diperlukan keseimbangan antara penggunaan teknologi dan pendekatan humanis dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian Manurung dan Simarmata (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan, namun juga menimbulkan tantangan dalam menjaga hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien. Perspektif pasien menegaskan bahwa kemudahan akses layanan harus disertai dengan rasa aman, kejelasan informasi, dan empati dari tenaga kesehatan. Banyak pasien merasa bahwa layanan digital masih kurang memberikan sentuhan personal dibandingkan layanan langsung.

Penelitian Saputra dan Yustanti (2026) mengkaji layanan telemedicine dan menegaskan pentingnya perlindungan hak pasien dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Pasien mengharapkan komunikasi yang jelas, empati, serta keterbukaan informasi meskipun pelayanan dilakukan secara jarak jauh. Kurangnya interaksi emosional dalam telemedicine sering menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek humanisasi tetap harus dipertahankan dalam layanan berbasis teknologi. Selain itu, diperlukan regulasi yang kuat untuk menjaga kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien.

Kebaruan (*novelty*) penelitian terkait humanisasi pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif pasien di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat terletak pada fokus kajian yang secara spesifik menempatkan Puskesmas sebagai konteks lokal penelitian dengan pendekatan perspektif pasien secara langsung untuk menilai tingkat humanisasi pelayanan kesehatan yang selama ini lebih banyak diteliti di rumah sakit atau pada perspektif tenaga kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pengukuran pengalaman subjektif pasien terhadap aspek empati, komunikasi, dan perlakuan petugas kesehatan dalam layanan primer yang bersifat komunitas.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai humanisasi pelayanan kesehatan berdasarkan perspektif pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara

mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara sistematis melalui tahapan reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi yang terstruktur, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang ditemukan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member checking guna meningkatkan kredibilitas hasil penelitian

## HASIL

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara yang dilakukan terhadap delapan pasien sebagai informan utama serta empat informan pendukung yang terdiri atas dua dokter, satu perawat, dan satu petugas administrasi, diperoleh gambaran bahwa implementasi humanisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy telah terlaksana dengan cukup baik. Humanisasi pelayanan tidak hanya terlihat dari aspek pelayanan medis, tetapi juga tercermin dalam sikap dan perilaku tenaga kesehatan yang mengedepankan keramahan, empati, penghormatan terhadap martabat pasien, serta komunikasi yang terbuka selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan adanya kesamaan persepsi antara pasien dan tenaga kesehatan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Pada dimensi kepuasan pasien, sebagian besar informan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima karena tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara ramah, sopan, tidak membedakan status pasien, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan dan pengobatan. Pasien juga menilai bahwa tenaga kesehatan memiliki sikap sabar, menghargai setiap pasien, serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan di Puskesmas telah mengarah pada penerapan *patient-centered care*, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan, harapan, dan kenyamanan pasien.

Pada dimensi pengalaman pelayanan pasien, hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien memperoleh pengalaman positif sejak pertama kali datang ke Puskesmas. Petugas administrasi memberikan arahan mengenai alur pelayanan, tenaga kesehatan menyambut pasien dengan ramah, mendengarkan setiap keluhan dengan penuh perhatian, serta memberikan bantuan kepada pasien yang membutuhkan, termasuk pasien lanjut usia maupun pasien yang datang bersama anak. Meskipun terdapat beberapa informan yang mengeluhkan lamanya waktu antrean pada jam-jam pelayanan tertentu, kondisi tersebut tidak mengurangi persepsi positif terhadap pelayanan karena tenaga kesehatan tetap menunjukkan kepedulian, memberikan informasi mengenai proses pelayanan, serta memperlakukan pasien dengan sopan dan penuh empati.

Pada dimensi respons terhadap keluhan dan masukan, sebagian besar pasien menilai bahwa tenaga kesehatan memiliki respons yang cepat terhadap setiap keluhan yang disampaikan. Keluhan pasien didengarkan dengan baik, diberikan penjelasan maupun solusi yang sesuai, serta ditindaklanjuti apabila masih diperlukan pemeriksaan lanjutan. Bahkan, tenaga kesehatan tidak segan menyampaikan permintaan maaf apabila terjadi keterlambatan pelayanan dan menjadikan setiap keluhan pasien sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa budaya pelayanan di Puskesmas telah mengedepankan prinsip keterbukaan, kepedulian, dan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Pada dimensi komunikasi efektif, pasien menyampaikan bahwa dokter, perawat, maupun petugas administrasi mampu menjelaskan informasi kesehatan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Pasien juga memperoleh kesempatan untuk bertanya mengenai kondisi penyakit, penggunaan obat, maupun tindakan yang akan dilakukan tanpa merasa takut atau sungkan. Sikap tenaga kesehatan yang bersedia mendengarkan keluhan secara aktif dan menjawab setiap pertanyaan dengan sabar memperlihatkan adanya hubungan terapeutik yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif tersebut menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Sementara itu, pada dimensi kenyamanan lingkungan pelayanan, mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap kondisi fisik Puskesmas. Lingkungan pelayanan dinilai bersih, aman, tertata dengan baik, memiliki fasilitas yang cukup memadai, serta memberikan suasana yang nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Kebersihan ruang pelayanan, toilet, ruang tunggu, serta ketersediaan tempat duduk menjadi aspek yang banyak diapresiasi oleh pasien. Namun demikian, beberapa informan masih menyampaikan adanya keterbatasan kapasitas ruang tunggu

yang menyebabkan kondisi menjadi cukup padat pada jam-jam pelayanan tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana masih memerlukan perhatian sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih humanis.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa humanisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy telah terimplementasi melalui lima dimensi utama, yaitu kepuasan pasien, pengalaman pelayanan, respons terhadap keluhan dan masukan, komunikasi efektif, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Sikap ramah, empati, komunikasi yang terbuka, pelayanan yang responsif, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan nyaman menjadi faktor utama yang membangun rasa dihargai, rasa aman, dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan, terutama berkaitan dengan pengelolaan waktu tunggu dan peningkatan kapasitas ruang tunggu pada jam-jam pelayanan yang padat. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy perlu terus diarahkan pada penguatan prinsip-prinsip humanisasi pelayanan agar pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) dapat diwujudkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, diperoleh beberapa *code* utama yang merepresentasikan persepsi pasien terhadap implementasi humanisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy. *Code* yang paling sering muncul dalam hasil wawancara meliputi pelayanan yang ramah, penjelasan dokter yang jelas, tidak adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan, sikap petugas yang sabar, pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, serta proses pelayanan yang tertib dan terorganisasi. Kemunculan *code* tersebut menunjukkan bahwa pasien memaknai pelayanan yang humanis tidak hanya berdasarkan hasil pengobatan yang diterima, tetapi juga melalui pengalaman selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan sejak proses pendaftaran hingga pelayanan selesai. Dengan demikian, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek interpersonal yang tercipta selama proses pelayanan berlangsung.

Selanjutnya, *code-code* tersebut dianalisis lebih lanjut dan dikelompokkan ke dalam beberapa *category*, yaitu sikap tenaga kesehatan, komunikasi, kesetaraan pelayanan, empati, kualitas pelayanan, dan sistem pelayanan. Kategori sikap tenaga kesehatan menggambarkan pentingnya perilaku ramah, sopan, dan menghargai pasien dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Kategori komunikasi menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya menjadi faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pasien. Sementara itu, kategori kesetaraan pelayanan memperlihatkan bahwa pasien merasakan adanya perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial, jenis pembiayaan, maupun latar belakang pasien. Adapun kategori empati menunjukkan adanya kepedulian tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan, memahami kondisi pasien, dan memberikan perhatian secara personal selama proses pelayanan berlangsung.

Kategori kualitas pelayanan mencerminkan kesesuaian pelayanan yang diterima dengan harapan pasien, baik dari segi ketepatan pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, maupun kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Kategori sistem pelayanan menggambarkan bahwa keteraturan alur pelayanan, proses antrian yang tertib, serta koordinasi antarpetugas turut memberikan kontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang nyaman dan efisien. Seluruh kategori tersebut kemudian membentuk *theme* utama yang menunjukkan bahwa implementasi humanisasi pelayanan di Puskesmas Cipeundeuy diwujudkan melalui pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), peningkatan kepuasan pasien, dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. *Theme* tersebut memperlihatkan bahwa humanisasi pelayanan merupakan suatu pendekatan yang mengintegrasikan aspek teknis pelayanan kesehatan dengan aspek kemanusiaan dalam setiap interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien tidak hanya menilai mutu pelayanan dari keberhasilan tindakan medis atau ketepatan diagnosis yang diberikan, tetapi juga dari kualitas hubungan interpersonal yang terjalin selama proses pelayanan. Sikap tenaga kesehatan yang ramah, kemampuan berkomunikasi secara efektif, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, serta perlakuan yang adil tanpa diskriminasi menjadi aspek yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien merasa lebih dihargai ketika tenaga kesehatan mampu menunjukkan

perhatian, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta melibatkan pasien dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan kesehatan yang humanis mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sekaligus meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan.

Hasil analisis ATLAS.ti menunjukkan bahwa humanisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy telah terimplementasi melalui kombinasi antara sikap profesional tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, empati terhadap kebutuhan pasien, penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan, serta sistem pelayanan yang tertib dan terorganisasi. Integrasi berbagai aspek tersebut membentuk pelayanan yang berpusat pada pasien, di mana setiap pasien diperlakukan sebagai individu yang memiliki kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial yang harus diperhatikan secara seimbang, penerapan humanisasi pelayanan tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy serta menjadi salah satu indikator penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

### Pengalaman Pelayanan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, pengalaman pelayanan pasien di Puskesmas Cipeundeuy didominasi oleh pengalaman positif yang tercermin melalui beberapa *code* utama, yaitu diperlakukan dengan sopan, keluhan didengarkan, dibantu oleh petugas, dan merasa dihargai selama menerima pelayanan. Munculnya *code-code* tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari tenaga kesehatan sejak awal hingga akhir proses pelayanan. Pengalaman tersebut tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien terbentuk dari keseluruhan proses pelayanan yang mengedepankan penghormatan terhadap martabat dan kebutuhan pasien.

Selanjutnya, *code-code* tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa *category*, yaitu sikap petugas, empati, kepedulian, hambatan pelayanan, dan pengalaman emosional. Kategori sikap petugas menggambarkan perilaku tenaga kesehatan yang ramah, sopan, dan menghormati pasien selama proses pelayanan berlangsung. Kategori empati menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, memahami kondisi yang dialami pasien, serta memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Sementara itu, kategori kepedulian mencerminkan tindakan nyata tenaga kesehatan dalam membantu pasien, memberikan arahan, serta memastikan pasien memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Di sisi lain, kategori hambatan pelayanan mengidentifikasi masih adanya kendala berupa waktu tunggu yang relatif lama pada jam-jam pelayanan tertentu, sedangkan kategori pengalaman emosional menggambarkan perasaan nyaman, dihargai, dan diperhatikan yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan pelayanan.

Kategori-kategori tersebut kemudian membentuk beberapa *theme* utama, yaitu pengalaman positif pasien, humanisasi pelayanan, pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*), tantangan humanisasi, dan kepuasan pasien. *Theme* pengalaman positif pasien menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan. *Theme* humanisasi pelayanan memperlihatkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyembuhan penyakit, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis, emosional, dan sosial pasien. Sementara itu, *theme patient-centered care* menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan telah berupaya menempatkan pasien sebagai pusat perhatian melalui komunikasi yang baik, kepedulian, dan penghargaan terhadap hak-hak pasien. Adapun *theme* tantangan humanisasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan, terutama berkaitan dengan efisiensi waktu pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga sangat ditentukan oleh sikap tenaga kesehatan selama berinteraksi dengan pasien. Keramahan petugas, kesediaan mendengarkan setiap keluhan, kemampuan memberikan bantuan, serta perhatian yang diberikan kepada pasien menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan. Pasien merasa lebih nyaman ketika diperlakukan secara sopan, diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan, dan memperoleh bantuan secara cepat apabila mengalami kesulitan selama proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan bagian penting dalam implementasi pelayanan kesehatan yang humanis.

Meskipun masih ditemukan hambatan berupa waktu antrean yang cukup lama pada jam-jam tertentu, sebagian besar pasien menilai bahwa kondisi tersebut masih dapat diterima karena tenaga

kesehatan tetap memberikan pelayanan secara ramah, komunikatif, dan penuh perhatian. Informasi yang diberikan selama menunggu pelayanan, sikap petugas yang tetap sopan, serta kesediaan membantu pasien membuat kendala tersebut tidak secara signifikan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien mampu mengurangi dampak negatif dari keterbatasan sistem pelayanan yang masih ada.

Hasil analisis ATLAS.ti menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan pasien di Puskesmas Cipeundeuy telah mencerminkan implementasi humanisasi pelayanan kesehatan yang baik. Humanisasi pelayanan diwujudkan melalui sikap tenaga kesehatan yang menghargai pasien, komunikasi yang penuh empati, kepedulian dalam membantu setiap pasien, serta upaya menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman dan bermakna. Kombinasi berbagai aspek tersebut mampu meningkatkan rasa dihargai, rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun hubungan yang manusiawi dengan setiap pasien.

### Respons terhadap Keluhan dan Masukan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, respons tenaga kesehatan terhadap keluhan dan masukan pasien digambarkan melalui beberapa *code* utama, yaitu keluhan didengarkan, dijelaskan solusi, respons cepat, permintaan maaf, dan tindak lanjut terhadap keluhan. Munculnya *code-code* tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan tidak hanya menerima keluhan sebagai bentuk pengaduan, tetapi juga memandangnya sebagai bagian penting dalam proses pelayanan yang harus ditangani secara profesional. Pasien merasakan bahwa setiap keluhan yang disampaikan memperoleh perhatian dari tenaga kesehatan dan direspons dengan sikap yang terbuka serta komunikatif. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan merespons keluhan secara tepat merupakan salah satu indikator penting dalam penerapan pelayanan kesehatan yang humanis.

Selanjutnya, *code-code* tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa *category*, yaitu respons petugas, penyelesaian masalah, kecepatan pelayanan, empati, dan evaluasi pelayanan. Kategori respons petugas menggambarkan kesiapan tenaga kesehatan dalam menerima, mendengarkan, dan memberikan tanggapan terhadap setiap keluhan pasien. Kategori penyelesaian masalah menunjukkan bahwa setiap keluhan tidak hanya didengar, tetapi juga disertai dengan penjelasan mengenai solusi atau langkah yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi pasien. Kategori kecepatan pelayanan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan respons secara cepat sehingga pasien merasa memperoleh perhatian yang memadai. Sementara itu, kategori empati terlihat melalui sikap tenaga kesehatan yang bersedia mendengarkan dengan sabar, menunjukkan kepedulian, serta menyampaikan permintaan maaf apabila terjadi kendala dalam pelayanan. Adapun kategori evaluasi pelayanan menunjukkan bahwa masukan dari pasien dimanfaatkan sebagai bahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada masa yang akan datang.

Hasil pengelompokan tersebut kemudian membentuk beberapa *theme* utama, yaitu pelayanan responsif, humanisasi pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan humanis, dan perbaikan mutu pelayanan. *Theme* pelayanan responsif menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. *Theme* humanisasi pelayanan memperlihatkan bahwa respons terhadap keluhan dilakukan dengan tetap menghormati martabat pasien melalui komunikasi yang baik, sikap empati, dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Sementara itu, *theme* kepuasan pasien menggambarkan bahwa penanganan keluhan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Adapun *theme* perbaikan mutu pelayanan menunjukkan bahwa setiap masukan dari pasien dipandang sebagai sumber informasi yang bernilai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah medis, tetapi juga memberikan perhatian terhadap aspek emosional dan psikologis pasien ketika menyampaikan keluhan. Kesediaan mendengarkan setiap keluhan hingga selesai, memberikan penjelasan mengenai penyebab maupun solusi yang dapat dilakukan, serta menunjukkan sikap terbuka dalam menerima masukan mencerminkan adanya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Sikap tersebut membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan memiliki kesempatan untuk terlibat dalam proses pelayanan kesehatan.

Sikap empati yang ditunjukkan tenaga kesehatan melalui pemberian permintaan maaf apabila terjadi keterlambatan pelayanan atau kendala lainnya memberikan kesan positif bagi pasien. Permintaan maaf tersebut tidak hanya dipandang sebagai bentuk etika pelayanan, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab dan penghormatan terhadap hak-hak pasien. Di samping itu, adanya tindak lanjut terhadap keluhan serta evaluasi secara berkala menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki komitmen untuk terus memperbaiki mutu pelayanan berdasarkan pengalaman dan masukan dari pasien.

Hasil analisis ATLAS.ti menunjukkan bahwa respons terhadap keluhan dan masukan pasien di Puskesmas Cipeundeuy telah mencerminkan implementasi prinsip humanisasi pelayanan kesehatan. Humanisasi tersebut diwujudkan melalui kemampuan tenaga kesehatan dalam mendengarkan secara aktif, memberikan solusi yang jelas, merespons keluhan secara cepat, menunjukkan empati, serta melakukan tindak lanjut terhadap setiap masukan yang diterima. Kombinasi berbagai aspek tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi dasar yang kuat bagi pengembangan budaya perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang responsif merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, berpusat pada pasien, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan.

### Komunikasi Efektif

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien di Puskesmas Cipeundeuy tercermin melalui beberapa *code* utama, yaitu informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang sederhana, kesempatan bagi pasien untuk bertanya, kesediaan tenaga kesehatan mendengarkan pasien, serta komunikasi yang sopan. Kemunculan *code-code* tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek yang paling dirasakan oleh pasien selama proses pelayanan kesehatan. Pasien tidak hanya membutuhkan informasi mengenai kondisi kesehatannya, tetapi juga mengharapkan cara penyampaian yang mudah dipahami, terbuka, dan disampaikan dengan sikap yang menghargai. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien.

*Code-code* tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa *category*, yaitu penyampaian informasi, kemudahan memahami, partisipasi pasien, empati, dan sikap profesional. Kategori penyampaian informasi menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjelaskan diagnosis, tindakan medis, serta penggunaan obat secara sistematis dan jelas kepada pasien. Kategori kemudahan memahami menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis membantu pasien memahami kondisi kesehatannya tanpa menimbulkan kebingungan. Kategori partisipasi pasien memperlihatkan bahwa pasien diberikan kesempatan untuk bertanya, menyampaikan pendapat, maupun mengungkapkan kekhawatiran terkait penyakit dan pengobatan yang diterimanya. Sementara itu, kategori empati mencerminkan kesediaan tenaga kesehatan untuk mendengarkan setiap keluhan pasien dengan penuh perhatian, sedangkan kategori sikap profesional menunjukkan perilaku tenaga kesehatan yang sopan, menghormati pasien, dan menjaga etika komunikasi selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil pengelompokan tersebut kemudian membentuk beberapa *theme* utama, yaitu komunikasi efektif, humanisasi komunikasi, *patient-centered care*, hubungan terapeutik, dan pelayanan humanis. *Theme* komunikasi efektif menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. *Theme* humanisasi komunikasi menggambarkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media pertukaran informasi, tetapi juga sebagai sarana menunjukkan kepedulian, penghormatan, dan perhatian kepada pasien. Selanjutnya, *theme patient-centered care* menegaskan bahwa pasien diberikan ruang untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan melalui kesempatan bertanya, menyampaikan keluhan, serta memperoleh penjelasan yang memadai. Adapun *theme* hubungan terapeutik menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan penuh empati mampu membangun hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga tercipta pelayanan yang lebih efektif dan bermakna.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung di Puskesmas Cipeundeuy tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi medis, tetapi juga menjadi bagian penting dalam proses humanisasi pelayanan kesehatan. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjelaskan kondisi pasien dengan bahasa yang sederhana, mendengarkan secara aktif, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengemukakan pertanyaan menciptakan suasana pelayanan yang lebih terbuka dan partisipatif. Pasien merasa lebih dihargai karena

dilibatkan dalam proses pelayanan dan diberikan kesempatan untuk memahami kondisi kesehatannya secara lebih baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan rasa aman, mengurangi kecemasan, serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan.

Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara sopan dan penuh empati memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Sikap profesional yang ditunjukkan oleh dokter, perawat, maupun petugas administrasi membuat pasien merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan tanpa rasa takut atau sungkan. Hubungan yang terjalin melalui komunikasi yang baik juga mendukung terciptanya hubungan terapeutik yang lebih kuat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas komunikasi merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien.

Hasil analisis ATLAS.ti menunjukkan bahwa komunikasi efektif di Puskesmas Cipeundeuy telah menjadi salah satu pilar utama dalam implementasi humanisasi pelayanan kesehatan. Humanisasi komunikasi diwujudkan melalui penyampaian informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, pemberian kesempatan kepada pasien untuk berpartisipasi, sikap empati dalam mendengarkan keluhan, serta komunikasi yang sopan dan profesional. Integrasi berbagai aspek tersebut tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, tetapi juga memperkuat hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan, meningkatkan kepuasan pasien, serta mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, berorientasi pada pasien, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan.

### **Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti, kenyamanan lingkungan pelayanan di Puskesmas Cipeundeuy digambarkan melalui beberapa *code* utama, yaitu lingkungan bersih, ruang tunggu yang nyaman, rasa aman selama berada di Puskesmas, ruang yang terkadang penuh, serta fasilitas yang memadai. Munculnya *code-code* tersebut menunjukkan bahwa pasien memberikan perhatian yang besar terhadap kondisi fisik lingkungan pelayanan sebagai bagian dari pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan kesehatan. Pasien menilai bahwa lingkungan yang bersih, tertata, dan nyaman mampu memberikan rasa tenang serta meningkatkan keyakinan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, aspek lingkungan tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga menjadi bagian penting dalam implementasi pelayanan kesehatan yang humanis.

*Code-code* tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa *category*, yaitu kebersihan, fasilitas, keamanan, hambatan fasilitas, dan sarana pelayanan. Kategori kebersihan menggambarkan kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu, toilet, dan lingkungan sekitar Puskesmas yang dinilai bersih serta terawat dengan baik oleh pasien. Kategori fasilitas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai ketersediaan tempat duduk, ruang tunggu, serta fasilitas pendukung lainnya telah cukup memadai dalam menunjang kenyamanan selama menunggu pelayanan. Kategori keamanan mencerminkan adanya rasa aman yang dirasakan pasien selama berada di lingkungan Puskesmas, baik karena suasana yang tertib maupun adanya petugas yang siap memberikan bantuan apabila diperlukan. Sementara itu, kategori hambatan fasilitas mengidentifikasi masih adanya keterbatasan kapasitas ruang tunggu yang menyebabkan kondisi menjadi cukup padat pada jam-jam pelayanan tertentu. Hasil pengelompokan tersebut kemudian membentuk beberapa *theme* utama, yaitu kenyamanan pelayanan, humanisasi lingkungan, lingkungan yang suportif, tantangan pelayanan, dan kualitas pelayanan. *Theme* kenyamanan pelayanan menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang bersih, rapi, dan nyaman berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan kesehatan. *Theme* humanisasi lingkungan menggambarkan bahwa penyediaan lingkungan pelayanan yang layak merupakan salah satu bentuk penghormatan terhadap martabat dan kenyamanan pasien. Selanjutnya, *theme* lingkungan yang suportif menunjukkan bahwa kondisi lingkungan yang aman dan kondusif mampu membantu pasien merasa lebih tenang selama menjalani pemeriksaan maupun pengobatan. Sementara itu, *theme* tantangan pelayanan mengidentifikasi adanya beberapa keterbatasan fasilitas yang masih memerlukan perhatian, sedangkan *theme* kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan menjadi salah satu indikator yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas, dan rasa aman merupakan faktor utama yang mendukung terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Lingkungan pelayanan yang bersih memberikan kesan positif terhadap profesionalisme Puskesmas, sedangkan fasilitas yang memadai membantu memenuhi kebutuhan pasien selama menjalani proses pelayanan. Rasa aman yang

dirasakan pasien juga memberikan dampak positif terhadap kondisi psikologis pasien sehingga mereka merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan masih terdapat kendala berupa ruang tunggu yang terkadang penuh pada jam-jam pelayanan tertentu akibat tingginya jumlah kunjungan pasien. Namun demikian, sebagian besar pasien tetap memberikan penilaian positif terhadap lingkungan pelayanan karena kondisi kebersihan tetap terjaga, fasilitas dinilai cukup memadai, dan petugas mampu mengelola pelayanan dengan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik belum menjadi hambatan utama dalam membentuk persepsi positif pasien, terutama karena didukung oleh pelayanan tenaga kesehatan yang ramah dan profesional.

Hasil analisis ATLAS.ti menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan di Puskesmas Cipeundeuy telah mencerminkan implementasi prinsip humanisasi pelayanan kesehatan melalui penyediaan lingkungan yang bersih, aman, nyaman, dan mendukung kebutuhan pasien. Humanisasi lingkungan diwujudkan melalui pemeliharaan kebersihan, penyediaan fasilitas yang memadai, penciptaan suasana yang kondusif, serta pengelolaan sarana pelayanan yang mendukung kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Integrasi berbagai aspek tersebut tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy serta mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan ATLAS.ti, implementasi humanisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cipeundeuy Kabupaten Bandung Barat telah berjalan dengan baik dan dipersepsikan positif oleh pasien. Hal ini ditunjukkan melalui pelayanan yang ramah, empatik, adil, serta komunikasi yang jelas dan efektif sehingga meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman positif pasien. Tenaga kesehatan juga dinilai responsif terhadap keluhan dan masukan, sementara lingkungan pelayanan dinilai bersih, aman, dan nyaman. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa kepadatan ruang tunggu dan waktu tunggu yang relatif lama pada jam pelayanan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Cipeundeuy diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan budaya pelayanan yang humanis melalui pelayanan yang ramah, empatik, komunikatif, dan berorientasi pada pasien, disertai evaluasi kepuasan pasien secara berkala serta optimalisasi sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu. Tenaga kesehatan perlu terus meningkatkan kompetensi komunikasi terapeutik dan pelayanan berpusat pada pasien melalui pelatihan berkelanjutan. Manajemen Puskesmas bersama Dinas Kesehatan disarankan menjadikan humanisasi pelayanan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan serta meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien. Selain itu, pasien diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan masukan yang konstruktif, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan dengan pendekatan yang lebih beragam agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi humanisasi pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu puskesmas dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian hanya menggambarkan persepsi pasien tanpa mengintegrasikan perspektif tenaga kesehatan maupun manajemen puskesmas, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kuantitatif dengan cakupan lokasi yang lebih luas, seperti beberapa puskesmas atau rumah sakit di berbagai daerah. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan humanisasi pelayanan kesehatan, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, beban kerja tenaga kesehatan, dan kompetensi komunikasi, serta hubungannya dengan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu puskesmas dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian hanya menggambarkan persepsi pasien tanpa mengintegrasikan perspektif tenaga kesehatan maupun manajemen puskesmas, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kuantitatif dengan cakupan lokasi yang lebih luas, seperti beberapa puskesmas atau rumah sakit di berbagai daerah. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan humanisasi pelayanan kesehatan, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, beban kerja tenaga kesehatan, dan kompetensi komunikasi, serta hubungannya dengan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pasien.

## DEKLARASI

### 1. Kontribusi Penulis CRediT (Contributor Roles Taxonomy):

**GS:** Konseptualisasi, Metodologi, Pengumpulan data, Analisis data, Penulisan draf awal, Review dan penyuntingan, Visualisasi.

**SS:** Supervisi.

**SO:** Supervisi

### 2. Pendanaan:

Kegiatan pengabdian ini tidak menerima pendanaan eksternal dan dibiayai secara mandiri

### 3. Konflik Kepentingan:

Para penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam pelaksanaan maupun penulisan artikel ini.

### 4. Persetujuan Etik dan Mitra:

Kegiatan telah memperoleh izin pelaksanaan . Kegiatan ini bersifat edukasi dengan risiko rendah sehingga tidak memerlukan persetujuan etik formal dari lembaga penelitian.

### 5. Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Artifisial:

Dalam penyusunan artikel ini, penulis mengerjakan seluruh isi artikel secara mandiri. Claude AI digunakan secara terbatas untuk membantu penyusunan dan perbaikan bahasa. Seluruh isi artikel telah diperiksa dan diverifikasi kembali oleh penulis.

### 6. Ketersediaan Data dan Luaran:

Dokumentasi kegiatan tersedia dan dapat diberikan atas permintaan pihak yang berkepentingan. Identitas peserta disamarkan untuk menjaga privasi anak sebagai kelompok rentan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, S., dkk. (2025). *Peran petugas administrasi dalam membentuk persepsi humanisasi pelayanan rumah sakit*. <https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jka/article/view/957>
- Astuti, R., dkk. (2025). *Kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer berdasarkan perspektif pasien*. <https://jurnal.hip.ac.id/index.php/keskom/article/view/2104>
- Manurung, T., & Simarmata, R. (2025). *Digitalisasi layanan kesehatan dan tantangan humanisasi pelayanan pasien*. <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Presidensial/article/view/811>
- Masmumah, A., Suminar, E., & Sari, D. J. E. (2024). *Hubungan komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik*. *Jurnal Keperawatan*, 22(1), 12–20. <https://doi.org/10.35874/jkp.v22i1.1216>
- Miolda, P. R., Aldia Pratama, E. P., & Pramudyawardani, F. D. (2022). Patient-centered care in improving the quality of health services: A systematic review. *SEHAT: Jurnal Kesehatan Terpadu*, 2(2), 16528.
- Qisthijahraa, N., dkk. (2025). *Transformasi digital dan implikasinya terhadap humanisasi pelayanan kesehatan*. <https://ejournal.yasin-alsys.org/arzusin/article/view/8326>
- Saputra, A., & Yustanti, D. (2026). *Humanisasi pelayanan kesehatan dalam telemedicine: Perspektif perlindungan hak pasien*. <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Desentralisasi/article/view/1526>
- Talahatu, O., Paliyama, D. G., Manuhutu, F., & Wakano, G. J. (2023). *Pelaksanaan konsep patient centered care berdasarkan perspektif pasien dan perawat*. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2). <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.8087>
- Tinggogoy, M., Rusca Putra, K., & Kapti, R. E. (2024). Factors influencing the implementation of patient-centered care in health services: A scoping review. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 17(2), 2944