

## HUBUNGAN PELAKSANAAN PATIENT CENTERED CARE (PCC) DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

**Melda Yulia**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email: dokterlia86@gmail.com

---

**Keywords:**

*Patient Centered Care; Patient Satisfaction; Hospital.*

**Kata Kunci:**

*Patient Centered Care; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit.*

**ABSTRACT**

*Patient centered care (PCC) is a health service activity that is collaborative between health workers, patients and families in supporting the treatment needs of patients in hospitals. The goal is health workers from the patients themselves and their families to the services that have been carried out by health in the hospital. This study aims to determine the relationship between the implementation of patient centered care with inpatient satisfaction at Mitra Sejati General Hospital. The type of research is quantitative with a cross-sectional design which was conducted in July 2022 at Mitra Sejati General Hospital with purposive sampling technique. The total population in this study were all inpatients at the RSU. True Partners during the month of June. with a total sample of 110 hospitalized patients. The instrument in this study used a questionnaire. The data obtained in this study were analyzed by Spearman Rank correlation analysis. The results showed that there was a relationship between patient centered care and satisfaction of inpatients at Mitra Sejati Hospital with a p value of 0.001 ( $p < 0.05$ ) and an r value of 0.656 which was included in the 0.600-0.799 interval and was classified as a strong category. It can be said that it is okay to implement patient centered care to increase the level of satisfaction of inpatients at Mitra Sejati Hospital. Therefore, it is recommended that the hospital conduct socialization in the form of education on the implementation of patient centered care on a regular basis to all health in the hospital. The creation of patient satisfaction will determine the good image and accreditation assessment of Mitra Sejati Hospital in the future.*

**ABSTRAK**

Patient centered care (PCC) merupakan kegiatan pelayanan kesehatan bersifat kolaborasi antara tenaga kesehatan, pasien dan keluarga dalam mendukung kebutuhan pengobatan pasien di

---

**How to cite:**

Melda Yulia, (2023) Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, *Journal Health Sains*, 4(2). <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>

**E-ISSN:**

[2722-5356](https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846)

**Published by:**

Ridwan Institute

---

rumah sakit. Kepuasan pasien adalah penilaian dari pasien itu sendiri maupun keluarga terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan patient centered care dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional yang dilakukan pada bulan Juli 2022 di RSUD Mitra Sejati dengan teknik purposive sampling. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati selama bulan Juni, dengan jumlah sampel sebanyak 110 pasien rawat inap. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan patient centered care dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati dengan p value 0,001 ( $p < 0,05$ ) serta diperoleh nilai  $r = 0,656$  termasuk dalam interval 0,600- 0,799 dan tergolong kategori kuat. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelaksanaan patient centered care maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mitra Sejati. Oleh karena itu disarankan, pihak rumah sakit melakukan sosialisasi berupa edukasi pelaksanaan patient centered care secara berkala kepada semua tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut. Terciptanya kepuasan pasien akan menentukan citra baik dan peningkatan penilaian akreditasi RSUD Mitra Sejati di masa depan.

---

Info Artikel

Artikel masuk, Direvisi, Diterima

---

## PENDAHULUAN

Sistem kesehatan nasional adalah sebuah aturan integral dalam pembangunan kesehatan secara nasional dan berkelanjutan. Adapun tujuan dari pembangunan tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, agar setiap orang mampu hidup sehat dan sejahtera.

Era globalisasi saat ini, rumah sakit telah menjadi pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah sebagai suatu sarana dan upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Rumah sakit juga sebagai suatu organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif dan rehabilitative, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Kemudian, menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat (Fitria, 2017).

Keberhasilan suatu rumah sakit bukan hanya pada kelengkapan dan keunggulan fasilitas yang dimiliki, melainkan sikap dan pelayanan sumber daya manusia yang merupakan elemen berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh pasien. Jika elemen-elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan calon pasien yang akan berkunjung. Kemudian pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang sesuai dengan harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Rozany et al., n.d.)

Kualitas pelayanan rumah sakit didapatkan dari pengalaman pasien saat mendapatkan perawatan baik itu perawatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat atau saat mengunjungi keluarga di rumah sakit. Pengalaman akan kualitas pelayanan yang baik akan mendorong pasien menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain (Agnes, 2022). Pelayanan yang baik akan diberikan kepada pasien terjadi karena adanya kepedulian tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan sehingga menimbulkan rasa nyaman (Setyawati, 2009).

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelaksanaan Patient Centered care (PCC), yaitu suatu pelayanan kesehatan yang menciptakan kolaborasi antara tenaga medis, pasien, serta keluarga untuk memastikan bahwa dalam mengambil keputusan dapat menghargai kemauan pasien, yang dibutuhkan pasien, pilihan pasien, memastikan pasien memperoleh pemahaman dan mendukung pasien dalam pengambilan keputusan. Hal ini pasien juga terlibat dalam pengobatan mereka sendiri sehingga akan mengurangi konflik yang selama ini timbul sebagai akibat sedikitnya komunikasi dan informasi. Pelaksanaan Patient Centered Care lebih mengedepankan nilai pasien sebagai individu yang menjadi panduan bagi semua keputusan (Andriani & Fitri, 2014).

Pickter Institute menetapkan delapan dimensi dari PCC yaitu: menghargai pilihan pasien, dukungan moral, kenyamanan fisik, KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi), Kontinuitas dan transisi, pelayanan yang terkoordinasi, keterlibatan keluarga dan kerabat, akses pelayanan. Menghargai pilihan pasien, rumah sakit wajib mengetahui dan menyadari tentang kebutuhan pasien dan keluarga, membangun hubungan yang baik antara rumah sakit, pasien dan keluarga. Selain itu, rumah sakit wajib memberikan dukungan moral dalam hal status pasien seperti prognosis penyakitnya dan imbas penyakit pasien tersebut terhadap pasien itu sendiri maupun keluarga.

Penerapan kedelapan dimensi yang diutarakan oleh Pickter Institute sejalan dengan visi kesehatan pemerintah Indonesia. Guna mencapai visi tersebut, pemerintah telah menerbitkan UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan khususnya pada Pasal 56

Paragraf Kedua yaitu tentang pengaturan Perlindungan Pasien dalam sistem pelayanan kesehatan. Pada ayat 1 (satu) Pasal 56 UU No. 36 Tahun 2009 dikatakan bahwa setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap. Hal ini sesuai dengan hak pasien dan keluarga.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di salah satu instansi kesehatan seperti rumah sakit, harus melakukan strategi melalui pendekatan mutu yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini bertujuan agar rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Strategi rumah sakit agar semakin bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Puas dan tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan.

Pelayanan pasien merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Jika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pasien hal tersebut berarti pelayanan memuaskan. Pemahaman bagaimana memuaskan pasien adalah dengan mengidentifikasi mengenai kebutuhan dan keinginan pasien. Keinginan kebutuhan dan harapan pasien dapat diidentifikasi dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien tersebut. Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dari keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya (Aulia, dkk 2014).

Rumah Sakit Umum Mitra Sejati adalah sebuah rumah sakit swasta dengan tipe B berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor KARS-SERT/Per?135/I/2022 dan telah terakreditasi dengan motto” Pelayanan prima dengan berrorientasi pada pelanggan” Rumah Sakit Umum Mitra Sejati merupakan satu rumah sakit swasta di kota Medan yang mempunyai jumlah pasien rawat inap meningkat pada setiap tahunnya. Rumah Sakit Umum Mitra Sejati mempunyai beberapa layanan unggulan diantaranya adalah layanan kesehatan bedah anak.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada 30 pasien yang pernah di rawat di Rumah Sakit Mitra Sejati, diketahui sebanyak 40 persen pasien mengatakan tenaga kesehatan cukup baik dalam melayani pasien. Sebanyak 48 persen pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diperoleh selama menjalani rawat inap. Pasien juga merasakan kurang puas dalam menerima informasi dan edukasi secara detail terhadap penyakit yang diderita yaitu sebanyak 51 persen. Keluhan lainnya adalah sebanyak 72 persen merasakan kehilangan dukungan emosional dari pihak keluarga besar akibat keterbatasan sangat singkat dalam menjenguk pasien selama tahun 2022 ini.

Menurut Batubara (2020) keterlibatan keluarga dalam perawatan kesehatan selama pengobatan sangat diperlukan. Peran keluarga dalam mendampingi pasien selama pengobatan akan mengurangi stres pasien dan menambah semangat pasien serta mengurangi trauma pasca perawatan

Hasil survei awal sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karaca dan Zehra (2018) yang menganalisa mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan dan faktor apa saja yang mempengaruhinya di suatu rumah sakit swasta. Diketahui pasien merasa lebih puas dengan perhatian dan perawatan oleh perawat dan kurang puas terhadap informasi yang diterima. Sebanyak 63,9 persen pasien menyatakan dirawat di rumah sakit pelayanan keperawatan yang diberikan adalah sangat baik. Pasien yang berusia 18-35 tahun, menikah, lulusan perguruan tinggi dan pasien yang menyatakan status kesehatannya sangat baik saat dirawat 1 sampai 5 kali lebih puas terhadap pelayanan keperawatan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perawat perlu menunjukkan perhatian lebih terhadap proses pemberian informasi.

Penelitian Steward, dan Anderson EB (2002) menunjukkan bahwa pendekatan Patient Centered Care (PCC) dalam perawatan telah terbukti untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pendekatan ini mengandalkan pondasi hubungan antara penyedia layanan dan pasien itu sendiri, adanya komunikasi efektif, menciptakan lingkungan positif dan mendorong pasien untuk berpartisipasi secara aktif dalam interaksi antara keduanya.

Penelitian Hobbs dan Jennifer mengenai Patient Centered Care (PCC) membuktikan bahwa perawat dan pasien seharusnya saling berinteraksi dengan baik sehingga mewujudkan keharmonisan satu sama lain. Kemudian pelaksanaan PCC yang tepat bagi tenaga kesehatan juga membuktikan proses penyembuhan yang menghasilkan kepuasan pasien dalam perawatan di rumah sakit.

Untuk menghasilkan kepuasan pasien dan mempunyai citra yang baik di mata masyarakat, maka rumah sakit harus komitmen dalam melaksanakan PCC dengan tepat. Konsep PCC harus dijalankan dengan mengedepankan pentingnya interaksi perawat, dokter pasien dan keluarga, tidak hanya sekedar melakukan pencatatan tindakan yang sudah rutinitas setiap hari. Informasi dan edukasi terkait hak pasien dan keluarga pelayanan pasien mulai dari masuk hingga perawatan lanjutan dan melakukan asesmen setiap kali berinteraksi harus dilakukan oleh perawat dan dokter (Marti, et al, 2015).

Mengingat semakin meningkatnya persaingan di bidang pelayanan kesehatan, penting bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima salah satunya melaksanakan PCC sesuai aturan yang berlaku. Adapun penilaian pelayanan prima dari sisi pasien memudahkan Kementerian Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif survei menggunakan design Cross Sectional yang merupakan penelitian dimana

pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan pada data variabel independen dan dependen (sekali waktu).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Analisis Univariat

Karakteristik pasien rawat inap yang mengisi kuesioner penelitian dan merasakan pelayanan rumah sakit Mitra Sejati yaitu terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, penghasilan, kelas perawatan dan lama perawatan.

**Tabel 1.**

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap RSUD Mitra Sejati**

<b>Karakteristik Pasien Rawat Inap</b>	<b>Frekuensi (Total = 110)</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>Umur</b>		
Dewasa (21 – 45 Tahun)	97	88,2
Lansia (46 - > 56 Tahun)	13	11,8
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	58	52,7
Perempuan	52	47,3
<b>Pendidikan</b>		
Menengah	23	20,9
Perguruan Tinggi	87	79,1
<b>Kelas Perawatan</b>		
Kelas (1,2,3)	86	80,9
Utama/VIP	21	19,1
<b>Lama Perawatan</b>		
Sedang/Pendek	86	80,9
Lama	24	21,8
<b>Pekerjaan</b>		
Non Karyawan (petani, pension, buruh lepas, IRT)	10	9,1
Karyawan (PNS, swasta, BUMN)	100	90,9

Berdasarkan Tabel 5 diketahui umur pasien rawat inap yang mendominasi dalam pengisian kuesioner adalah berusia 21-45 tahun (88,2%). Adapun pasien rawat inap berdasarkan jenis kelamin yaitu seimbang berdasarkan laki-laki dan perempuan. Diketahui pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah yang mendominasi adalah berpendidikan tinggi (D3 – S2) sebanyak 87 pasien (79,1%).

Kemudian kelas perawatan selama pasien dirawat di RSUD Mitra Sejati yang mendominasi adalah tipe perawatan kelas 1,2,3 dan lama perawatan yang dilakukan pasien rawat inap pada kategori sedang (3-6 hari) masing – masing 80,9%.

Patient Centered Care. PCC adalah sebuah kebutuhan dan nilai-nilai pribadi pasien yaitu meliputi menghormati nilai dan keputusan pasien, koordinasi dan integrasi pelayanan, informasi, komunikasi dan edukasi, kenyamanan fisik, dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas, keterlibatan teman dan keluarga, peralihan dan kesinambungan dan akses pelayanan. Pada tabel 6 diketahui RSUD Mitra Sejati dalam menghormati nilai dan kebutuhan pasien rawat inap dalam hak untuk mencari second opinion (alternatif pilihan) pelayanan kesehatan di luar rumah sakit tidak diberikan yaitu sebanyak 52,7%. Tetapi sebagian pasien diberikan hak untuk berdiskusi dan memutuskan bersama hal – hal yang harus dilakukan yaitu sebanyak 66,4%.

Secara koordinasi dan integrasi pelayanan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati diketahui bahwa dokter memberikan penjelasan perawatan yang harus dilakukan terhadap penyakit pasien sebanyak 50,9%. Diketahui juga pemberian informasi, komunikasi dan edukasi yang jelas yang diberikan kepada pasien rawat inap yaitu sebanyak 45,5%. Kemudian sebanyak 59,1% pasien merasa nyaman dengan keadaan fisik rumah sakit dalam menyediakan peralatan medis dan obat- obatan lengkap sesuai standar.

Rumah sakit umum Mitra Sejati mendukung emosional, pengurangan rasa takut dan cemas pasien rawat inap. Sebanyak 49,1% pasien merasakan bahwa dokter dan perawat peduli dengan keadaan pasien dan selalu memberikan sugesti rasa percaya diri dan rasa aman kepada pasien. Keterlibatan teman dan keluarga menjadi hal yang penting dalam kesembuhan pasien rawat inap, sebanyak 47,3% keluarga pasien memperhatikan kondisi kesehatan pasien tersebut. Penjelasan mengenai kelanjutan dan transisi yang harus dilakukan pasien rawat inap sebanyak 34,5% pasien menerima penjelasan dari tenaga kesehatan RSUD Mitra Sejati. Begitu juga kases terhadap pelayanan, sebanyak 54,5 % pasien merasakan kemudahan dalam menyediakan seluruh layanan untuk menangani keluhan pasien.

## 2. Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji Spearman Rank dengan kriteria bermakna atau signifikan jika p value <0,05. Kepuasan sedang dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit Mitra Sejati sebanyak 17 pasien (15,5%)

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman, maka diperoleh nilai p-value sebesar 0,001 ( $> \alpha = 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

ada hubungan signifikan Patient Centered Care (PCC) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati.

Dari hasil output Spss, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,656 yang artinya kekuatan korelasi dalam penelitian ini adalah mempunyai hubungan cukup kuat dengan arah hubungan searah (positif). Sehingga dapat disimpulkan, bahwa semakin baik pelaksanaan patient centered care (PCC) maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mitra Sejati.

## **B. Pembahasan**

### **1. Hubungan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) sebelumnya sudah dilaksanakan di semua rawat inap tetapi belum ada evaluasi untuk melihat sejauh mana PCC yang dilaksanakan oleh dokter dan perawat. Dari hasil penelitian terlihat bahwa terdapat korelasi Rank Spearman yaitu hubungan antara pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati dengan p-value 0,001. Kemudian diperoleh juga nilai  $r = 0,656$  yang menunjukkan besarnya arah hubungan antara pelaksanaan PCC dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati yang cukup kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelaksanaan PCC oleh tenaga kesehatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Mitra Sejati.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad tentang hubungan pelaksanaan Patient Centered Care di RS Sari Mulia Banjarmasin. Pengalaman pasien rawat inap menunjukkan korelasi yang signifikan pelaksanaan PCC terhadap kepuasan dengan p-value 0.001. Kemudian penelitian Ahmad diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Chandra Sdimana pengalaman pasien rawat inap di 4 Rumah Sakit Kelas B terakreditasi paripurna plus tersertifikasi ISO 9001 menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan PCC terhadap kepuasan pasien (Hosseini et al., 2021).

Penelitian ini dilakukan di beberapa ruangan di kelas I, II, III dan Utama/VIP dengan cara menyebarkan kuesioner ke pasien yang di rawat inap RSUD Mitra Sejati. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pelaksanaan PCC di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati, sudah sepenuhnya dilaksanakan di setiap ruang rawat inap, diketahui bahwa 41 pasien (74,5%) menilai pelaksanaan Patient Centered Care tidak terlaksana dengan baik di RSUD Mitra Sejati. Sedangkan dari 14 pasien (25,5%) menilai pelaksanaan Patient Centered Care terlaksana dengan baik di RSUD Mitra Sejati.

Menurut (Rusyani & Afandi, 2018), bila dilihat dari kualitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka ada beberapa konsep ini PCC yang harus dipahami yaitu:

Penghargaan pasien rawat inap terkait pilihan dan kebutuhan pada penghargaan terkait pilihan dan kebutuhan sebagian besar klien mengatakan selama dirawat terkait pilihan serta penghargaan perawat selalu menghargai apa yang dipilih klien untuk perawatan kedepannya dan untuk kebutuhan klien

perawat selalu tanggap dengan apa yang di butuhkan klien meskipun ada saja beberapa perawat yang kurang tanggap terkait kebutuhan klien. Menurut Toney & Alligood. Perawat perlu menghargai adanya kekuatan eksistensial dan fenomenologikal yang diyakini pasien rawat inap maupun itu dari sisi pilihan atau kebutuhan.

## 2. Informasi Penjelasan dan koordinasi pelayanan

Pada aspek ini sepenuhnya diterapkan oleh perawat dengan baik dimana perawat selalu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah di mengerti kebanyakan dari pasien rawat inap mengatakan puas dengan penjelasan informasi yang diberikan. Tetapi sebagian kecil dari responden mengatakan ada saja mendapat informasi yang sedikit berbeda penyampaian karena tidak semua perawat memberikan informasi secara lengkap perawat memberikan informasi secara lengkap kepada klien. Oleh karena itu koordinasi antara petugas belum terjalin dengan baik dalam memberikan informasinya kepada pasien. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rozany et al., n.d.). Rumah sakit yang tersertifikasi ISO 9001 menunjukkan penerapan informasi dan persetujuan pada pasien selama perawatan lebih tinggi rumah sakit terakreditasi. Sekalipun dokter dan perawat telah dibekali pelatihan untuk peningkatan kemampuan dan keterampilan berkomunikasi namun ada faktor yang mempengaruhi yaitu kemauan. Kemungkinan motivasi petugas dalam memberikan informasi pada pasien dipegaruhi oleh sikap dan perilaku pasien atau keluarga terhadap petugas.

Menurut menyatakan mengkomunikasikan dan menginformasikan secara lengkap mengenai kondisi klien dan hal-hal yang berkaitan dengan klien, maupun program perawatan dan intervensi yang akan diberikan kepada pasien. Memberikan informasi secara lengkap dapat membantu dalam perawatan pasien, meningkatkan pengetahuan pasien dan pembuatan keputusan (Murniaty et al., 2018).

## 3. Dukungan Emosional

Pada aspek ini sudah sepenuhnya juga dilaksanakan oleh perawat dan sebagian besar pasien merasa puas karena perawat selalu menanyakan kabar dan selalu memberikan kalimat yang positif untuk menguatkan pasien, namun hanya sebagian dari responden menyatakan ada saja perawat yang kurang dalam memberi dukungan emosional dengan pasien, padahal dukungan emosional sangatlah penting dilakukan perawat terhadap pasien yang sedang sakit.

## 4. Keterlibatan keluarga

Pada aspek ini kebanyakan pasien mengatakan puas dengan pihak rumah sakit karena mendukung keluarga dan teman untuk berpartisipasi dalam proses pelayanan perawat mengajak keluarga dan teman pasien dalam membuat perencanaan dan pengembangan program, implementasi dan evaluasi program yang akan didapatkan oleh pasien. Menurut (Firdaus, 2009). Partisipasi aktif keluarga juga diwujudkan dalam bentuk pengambilan keputusan. Hak otonomi

pasien dalam menentukan keputusan terkait tindakan yang akan dilakukan diambil alih oleh keluarga.

#### 5. Respek Terhadap Pasien

Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap respek yang dilakukan dokter atau perawat karena dokter atau perawat berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, walaupun kadang pasien tidak menghargai upaya perawat namun tidak mempengaruhi sikap dokter/perawat pada pasien apabila ada complain dari pasien. Perawat memilih diam sambil tersenyum atau bersikap berhati-hati. Kadang perilaku pasien atau keluarga terhadap perawat mempengaruhi sikap dokter atau perawat kepada pasien atau keluarga. Oleh karena itu dokter atau perawat bisa membatasi interaksi dengan berkomunikasi secukupnya saja.

Menurut (Hakim, 2018) respek merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh dokter atau perawat dalam praktik keperawatan dan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain seperti menunjukkan perhatian, perasaan empati kepada orang lain.

Patient Centered Care (PCC) adalah komponen penting dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan konsep ini semakin dianjurkan untuk dimasukkan ke dalam pelatihan penyedia layanan kesehatan. Penerapan PCC dalam layanan perawatan kesehatan secara global beragam (Ernawati & Lusiani, 2019).

Patient Centered Care (PCC) dideskripsikan sebagai proses dinamis dan bervariasi yang diberikan perawat sesuai dengan pemahaman konsep yakni konsep perawatan dengan menerapkan pemahaman menyeluruh tentang pasien dan menunjukkan rasa hormat terhadap nilai, kebutuhan dan pilihan pasien (Rahman, 2020). Terdapat pergeseran mengenai fokus dari Patient Centered Care (PCC) dari waktu ke waktu (Rahman, 2020). PCC meningkatkan kualitas perawatan pada pasien karena fokus perawatan tidak lagi terletak pada penyelesaian tugas tapi penyesuaian personal (Rahman, 2020). Karena pergeseran tersebut dan peran utama perawat dalam merawat pasien, maka perawat adalah posisi yang tepat untuk menerapkan strategi PCC yang ditujukan untuk mengatasi masalah yang disebutkan sebelumnya. Interaksi antara perawat dan pasien adalah pusat pembelajaran yang efektif dalam penerapan PCC. Bentuk interaksi perawat pada pasien dapat dieksplorasi penerapan PCC.

PCC merupakan bentuk pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan keinginan pasien. Serta memberikan pasien pemahaman dan dukungan untuk membuat keputusan atas perawatan yang diterima. Hal ini memerlukan hubungan yang baik antara dokter, pasien dan keluarga. Ini dari PCC adalah perawatan kesehatan yang holistic dan merupakan perkembangan dari perawatan tradisional.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan beberapa manfaat PCC seperti mengurangi malpraktik, mengurangi keluhan, meningkatkan kepatuhan minum obat, mengurangi keluhan, meningkatkan

kepatuhan minum obat, mengurangi keparahan gejala dan mengurangi biaya perawatan (Hidayati et al., 2014). Penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan PCC dapat meningkatkan hasil perawatan dan kepuasan pasien. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Octaviani et al., 2019). Penelitian tersebut menyebutkan bahwa pengguna PCC yang tepat dapat meningkatkan outcome pasien dan kepuasan dengan menganalisis bagaimana peran perawat dalam mengurangi kelemahan pasien (Purwanti, 2020).

## KESIMPULAN

Ada hubungan signifikan pelaksanaan patient centered care (PCC) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati dengan diperolehnya nilai p-value 0,001 ( $> \alpha = 0.05$ ) serta diperoleh nilai  $r=0,656$  termasuk dalam interval 0,40 – 0,70 dan tergolong kategori cukup kuat.

Manajemen Rumah Sakit Mitra Sejati agar meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) yang baik khususnya kepada tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit. Setiap pasien butuh bantuan atau memerlukan penjelasan mengenai tindakan medis, maka petugas kesehatan harus mendampingi dengan baik.

Manajemen Rumah Sakit Mitra Sejati rutin mengamati pelayanan yang mengacu kepada kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang sesuai dengan penilaian pasien yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan jaminan rasa aman dan nyaman, kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

## BIBLIOGRAFI

- Agnes, E. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Utama*, 3(02 Januari), 2276–2283.
- Andriani, M., & Fitri, R. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Aspek Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Solok Tahun 2013. *'Afiyah*, 1(1).
- Ernawati, E., & Lusiani, M. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien Dan Perawat Di Rs Dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*, 6(3), 83–90.
- Firdaus, Z. (2009). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fitria, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kelas Iii (Studi Kasus Di Rsu Haji Surabaya). *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 777–782.
- Hakim, L. (2018). *Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. R. Koesma Tuban*. Universitas Airlangga.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik

- Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14.
- Hosseini, F., Alavi, N. M., Mohammadi, E., & Sadat, Z. (2021). Motivation For Healing In Cancer Patients: A Qualitative Study. *Iranian Journal Of Nursing And Midwifery Research*, 26(6), 555.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29.
- Octaviani, D. A., Husin, F., Wirakusumah, F. F., Susiarno, H., Sukandar, H., & Susandi, D. (2019). Analisis Penyebab Kematian Maternal Di Kabupaten Garut (Studi Epidemiologi Dalam Upaya Menurunkan Kematian Maternal Di Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Kebidanan*, 9(1), 30–42. <https://doi.org/10.31983/Jkb.V9i1.3953>
- Purwanti, T. (2020). The Effect Of Profitability, Capital Structure, Company Size, And Dividend Policy On Company Value On The Indonesia Stock Exchange. *International Journal Of Seocology*, 1(2), 060–066. <https://doi.org/10.29040/Seocology.V1i02.9>
- Rahman, F. (2020). Keterlibatan Keluarga Sebagai Pendamping Pasien Demi Mecegah Bahaya Dan Adverse Events Di Pelayanan Kesehatan.
- Rozany, F., Winarni, I., & Wardhani, V. (N.D.). *Pengalaman Pasien Rawat Inap Tentang Implementasi Patient Centered Care (Pcc) Di Rs X*.
- Rusyani, Y., & Afandi, M. (2018). Pengaruh Pelatihan Quality And Safety Education For Nurses (Qsen) Terhadap Kompetensi Patient Centered Carepreceptor Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 4(1).
- Setyawati, I. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rs. Bhakti Wira Tamtama Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal Of Marketing Science)*, 8(3), 334–351.

---

**Copyright holder:**

Melda Yulia (2023)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

