

HUBUNGAN IMPLEMENTASI PATIENT-CENTERED CARE (PCC)
DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU
MARTHA FRISKA BRAYAN MEDAN

Siti Zubaidah^{1*}, Zulfendri², Deli Theo³

¹⁻³Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara

Email Korespondensi: Ssy_zubai@yahoo.com

Disubmit: 30 Juni 2024

Diterima: 22 Oktober 2024

Diterbitkan: 01 November 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.15927>

ABSTRACT

The preliminary survey revealed that 60% of patients still feel that they are not fully involved in the care process, possibly due to factors such as lack of information provided to the patients, limited time available for healthcare providers, and insufficient therapeutic communication. Moreover, 70% of patients feel that their care is not smoothly coordinated, possibly due to lack of coordination among healthcare providers, inadequate documentation (medical records), and insufficient patient information. The research utilized a quantitative research design, based on the positivist philosophy, to examine a specific population at Martha Friska Hospital in Medan. The population size was unknown, and the sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in 96 individuals. Data collection involved distributing questionnaires to inpatients to assess the impact of patient-centered care on satisfaction levels. Bivariate analysis, specifically the Chi Square test. The study conducted at RSU Martha Friska Brayan Medan in 2024 assessed the implementation of patient-centered care and its impact on inpatient satisfaction. The analysis revealed significant relationships between various aspects of patient-centered care and patient satisfaction. These findings highlight the importance of specific elements of patient-centered care in enhancing overall patient satisfaction. The research findings show that the aspects of patient-centered care (PCC) related to inpatient satisfaction at RSU Martha Friska Brayan Medan are respecting patient choices and judgment, emotional support, physical comfort, and information and education. However, factors such as continuity and transition, service coordination, and involvement of family and friends are not associated with patient satisfaction. Recommendations for RSU Martha Friska Brayan Medan to improve inpatient services include respecting patients' choices, providing physical comfort, emotional support, and health education to patients.

Keywords: Implementation, PCC, Patient Satisfaction, Hospital

ABSTRAK

Survei pendahuluan mengungkapkan bahwa 60% pasien masih merasa bahwa mereka tidak sepenuhnya terlibat dalam proses perawatan, mungkin karena faktor-faktor seperti kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien, terbatasnya waktu yang tersedia untuk penyedia layanan kesehatan, dan

komunikasi terapeutik yang tidak memadai. Selain itu, 70% pasien merasa bahwa perawatan mereka tidak terkoordinasi dengan lancar, mungkin karena kurangnya koordinasi di antara penyedia layanan kesehatan, dokumentasi (rekam medis) yang tidak memadai, dan informasi pasien yang tidak memadai. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, berdasarkan filosofi positivis, untuk memeriksa populasi tertentu di Rumah Sakit Martha Friska di Medan. Ukuran populasi tidak diketahui, dan ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, menghasilkan 96 individu. Pengumpulan data melibatkan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap untuk menilai dampak perawatan yang berpusat pada pasien pada tingkat kepuasan. Analisis bivariat, khususnya uji Chi Square. Studi yang dilakukan di RSUD Martha Friska Brayan Medan pada tahun 2024 menilai implementasi perawatan yang berpusat pada pasien dan dampaknya terhadap kepuasan rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek patient-centered care (PCC) terkait kepuasan rawat inap di RSUD Martha Friska Brayan Medan adalah menghargai pilihan dan penilaian pasien, dukungan emosional, kenyamanan fisik, serta informasi dan edukasi. Namun, faktor-faktor seperti kontinuitas dan transisi, koordinasi layanan, dan keterlibatan keluarga dan teman-teman tidak terkait dengan kepuasan pasien. Rekomendasi RSUD Martha Friska Brayan Medan untuk meningkatkan pelayanan rawat inap antara lain menghormati pilihan pasien, memberikan kenyamanan fisik, dukungan emosional, dan edukasi kesehatan kepada pasien.

Kata Kunci: Implementasi, PCC, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat rumah sakit (Presiden Republik Indonesia, 2023). Rumah sakit merupakan bagian terpenting dalam dunia kesehatan, dimana segala jenis layanan menunjang kesehatan masyarakat (Nurdianna, 2017).

Tidak semua rumah sakit mempunyai pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan medis penting dalam mengukur tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dilihat dari indikator-indikator seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian yang tulus dari

pemberi layanan, dan bukti fisik (Badar, 2022); (Swandewi, 2024).

Sistem pelayanan kesehatan saat ini mengutamakan pelayanan yang berpusat pada pasien dan menarik partisipasi keluarga untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan pasien dan menghindari kejadian yang tidak terduga. Rumah sakit berupaya untuk memberikan layanan kesehatan sesuai dengan model perawatan yang berpusat pada pasien atau yang disebut dengan *Patient centered care (PCC)*.

Perawatan yang berpusat pada pasien (PCC) adalah layanan kesehatan yang mencakup hubungan antara dokter, pasien, dan keluarga untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan menghormati keinginan dan kebutuhan pasien.

Salah satu keuntungan dari penerapan PCC adalah bahwa pasien berfungsi sebagai pusat pelayanan

keperawatan dan aktifitas, sehingga pelayanan diberikan dengan lebih efektif dengan orang yang tepat dan waktu yang tepat; peningkatan kontinuitas perawatan dan integrasi tenaga kesehatan profesional dalam bekerja sama untuk kepentingan pasien, sehingga pasien tidak perlu pindah ke rumah sakit lain. Selain itu, PCC dapat membantu pasien menjadi lebih mandiri dan mendorong staf untuk merencanakan dan menjalankan pekerjaan mereka sesuai dengan kebutuhan pasien (S, Brady, & Derby, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian Ilham (2022) ada pengaruh patient center care terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Mita Medika Medan. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan langsung oleh rumah sakit dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan.

Rumah sakit harus memahami karakteristik pasien untuk mengambil keputusan mengenai pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya dan pasien pada khususnya.

Satu Rumah Sakit di Kota Medan adalah Martha Friska. RSUD Martha Friska Brayan Medan adalah rumah sakit swasta yang terletak di Jl. KL. Yos Sudarso No. 91, Tj. Mulia, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini berdiri pada tahun 1979 dan telah terakreditasi oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) tahun 2019.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan pada pasien rawat inap di RSUD Martha Friska secara acak ditemukan 30 pasien yang kurang puas. Hasil survei pendahuluan sebanyak 30 pasien tersebut menjelaskan sebanyak 60% pasien masih merasa tidak dilibatkan secara penuh, konsep inti dari 4 (empat)

persepektif dari *Patient centered care* yaitu martabat, kolaborasi, persepektif dan informasi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti; 1. kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien, 2. kurangnya waktu yang tersedia bagi penyedia layanan kesehatan, dan 3. kurangnya komunikasi terapeutik dari penyedia layanan kesehatan. Selanjutnya 70% masih ada beberapa pasien yang merasa bahwa perawatan mereka tidak berjalan dengan lancar dan terkoordinasi.

KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan hasil penelitian Yulia (2023) bahwa 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. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelaksanaan patient centered care maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mitra Sejati.

Berdasarkan hasil penelitian Wiwi dan Samad (2023) juga menunjukkan ada pengaruh penerapan PCC berdasarkan berbagai dimensi terhadap kepuasan pasien. Menghormati nilai-nilai dan kebutuhan pasien, informasi, komunikasi dan pendidikan, kenyamanan fisik, dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan kecemasan, serta dimensi transisi dan kontinuitas menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Namun, tidak ada pengaruh yang signifikan berdasarkan dimensi koordinasi dan integrasi layanan, serta dimensi akses. Menurut tes Chi-Square, penerapan perawatan yang berpusat pada pasien secara signifikan mempengaruhi kepuasan

pasien rawat inap Rumahan pertanyaan dalam penelitian ini adalah apakah implementasi PCC berhubungan dengan pasien rawat inap di RSUD Martha Friska di Kota Medan. Ada 8 (delapan) dimensi yang mempengaruhi *Patient Centered Care* (PCC), yaitu; 1) Menghormati pilihan dan penilaian pasien. 2) Dukungan emosional. 3) Kenyamanan fisik. 4) Informasi dan edukasi. 5) Berkelanjutan dan transisi. 6) Koordinasi pelayanan. 7) Akses pelayanan. 8) Melibatkan keluarga dan teman.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan pada 1-15 Juni 2024. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Martha Friska Medan yang tidak diketahui secara pasti jumlah pasiennya. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Menurut Riyanto dan Harmawan (2020) perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui, dimana berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Kemudian teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik *Purposive Sampling* yaitu Teknik

penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, (Sugiyono, 2018). Pertimbangan tertentu yaitu responden yang melakukan rawat inap di RSUD Martha Friska Medan.

Metode pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner kepada responden terpilih untuk mengumpulkan tanggapan mereka terkait dampak penerapan perawatan yang berpusat pada pasien terhadap kepuasan rawat inap di RS Martha Friska Medan pada tahun 2024. Teknik pengumpulan data yang dipilih menggunakan format checklist untuk membantu penyelesaian yang mudah dan cepat bagi pasien rawat inap, dengan 9 kuesioner dibuat untuk mengumpulkan data terkait Pilihan dan Penilaian Pasien (X1), Dukungan Emosional (X2), Kenyamanan Fisik (X3), Informasi dan Pendidikan (X4), Kontinuitas dan Transisi (X5), Koordinasi Layanan (X6), Akses Layanan (X7), Melibatkan Keluarga (X8), dan kepuasan pasien (Y). Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner diuji menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

Uji layak etik dalam penelitian ini dikeluarkan oleh Komisi Etik Universitas Sumatera Utara. Surat dikeluarkan pada tanggal 16 Mei 2024.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis bivariat. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji Chi Square yang bertujuan untuk menentukan hubungan antara variabel independen dengan dependen. Tingkat signifikansi yang ditetapkan ialah nilai p value lebih kecil 0,05. Hasil uji statistik dikatakan bermakna (signifikan) jika nilai p lebih kecil dari nilai α (p value < 0,05).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Analisis Hubungan Implementasi Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Pasien Di RSU Martha Friska Brayon Medan

Variabel	Kepuasan Pasien				Total n	P - value
	Puas %	Tidak puas n	%	%		
Menghormati pilihan dan penilaian pasien						0,003
Baik	54	72,0	21	28,0	75	100
Kurang baik	12	38,7	19	61,3	31	100
Dukungan						0,001
Baik	45	78,9	12	21,1	57	100
Kurang Baik	21	42,9	28	57,1	49	100
Kenyamanan fisik						0,047
Baik	54	68,4	25	31,6	79	100
Kurang Baik	12	44,4	15	55,6	27	100
Informasi dan edukasi						0,029
Baik	51	69,9	22	30,1	73	100
Kurang Baik	15	45,5	18	54,5	33	100
Berkelanjutan dan transisi						0,231
Baik	60	49,3	33	35,5	93	100
Kurang Baik	6	35,8	7	53,8	13	100
Koordinasi pelayanan						0,422
Baik	63	63,6	36	36,4	99	100
Kurang Baik	3	42,9	4	57,1	7	100
Akses pelayanan						0,001
Baik	53	86,9	8	13,1	61	100
Kurang Baik	13	28,9	32	71,1	45	100
Melibatkan keluarga						0,529
Baik	58	61,1	37	28,9	95	100
Kurang Baik	8	72,7	3	27,3	11	100

Tabel 1 memberikan informasi yang mendalam tentang hubungan implementasi *patient centered care* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSU Martha Friska Brayon Medan Tahun 2024, disertai dengan nilai p atau sebesar p-value yang menunjukkan signifikansi statistik dari hubungan tersebut.

Pertama, dalam hal menghormati pilihan dan penilaian pasien, dari total 31 pasien yang

memiliki persepsi dalam hal menghormati pilihan dan penilaian pasien yang kurang baik, sebanyak 19 pasien atau 61,3 persen merasa kurang puas dalam hal menghormati pilihan dan penilaian pasien. Analisis antara menghormati pilihan dan penilaian pasien dengan kepuasan pasien menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan di antara kedua variabel ($p=0,003$).

Kedua, terkait dengan dukungan emosional, dari 49 pasien

yang memiliki persepsi dukungan emosional yang kurang baik, sebanyak 28 pasien atau 57,1 persen turut merasa kurang puas dalam hal dukungan emosional. Analisa bivariate terhadap kedua variabel ini menemukan bahwa persepsi pasien terhadap dukungan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,001$).

Ketiga, dalam kenyamanan fisik, dari 27 pasien yang memiliki persepsi dalam kenyamanan fisik yang kurang baik, sebanyak 15 pasien atau sebesar 55,6 persen merasa kurang puas dengan kenyamanan fisik. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kenyamanan fisik atau sebesar $p = 0,047$.

Keempat, berdasarkan informasi dan edukasi dari 33 pasien yang memiliki persepsi dalam edukasi dan informasi masih kurang baik. Sebanyak 18 pasien atau sebesar 54,5 persen merasa kurang puas dengan edukasi dan informasi. Walaupun hubungan antara kepuasan pasien dan informasi dan edukasi juga signifikan atau sebesar $p = 0,029$.

Kelima, dari 13 pasien persepsi dengan berkelanjutan dan transisi kurang baik, 7 pasien atau sebesar 53,8 persen merasa kurang puas

dengan berkelanjutan dan transisi. Hubungan antara kepuasan pasien dan berkelanjutan dan transisi tidak ada hubungan yang signifikan sebesar $p = 0,231$.

Keenam, dari 7 pasien persepsi dengan koordinasi pelayanan di anggap kurang baik, 4 pasien atau sebesar 57,1 persen merasa kurang puas dengan koordinasi pelayanan, perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien terhadap koordinasi pelayanan tidak ada hubungan signifikan atau sebesar $p = 0,422$.

Ketujuh, terkait dengan akses pelayanan. Dari 45 pasien dengan akses pelayanan di anggap kurang baik, 32 pasien atau sebesar 71,1 persen merasa kurang puas dengan akses pelayanan. Hubungan antara kepuasan pasien dan akses pelayanan juga signifikan atau sebesar $p = 0,001$.

Kedelapan terkait dengan melibatkan keluarga, dari 11 pasien dalam melibatkan keluarga masih kurang baik, 3 pasien atau sebesar 27,3 persen merasa kurang puas dengan melibatkan, hubungan antara kepuasan pasien dan melibatkan keluarga tidak ada hubungan signifikan atau sebesar $p = 0,529$.

PEMBAHASAN

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Martha Friska Medan, ditemukan bahwa menghormati pilihan dan penilaian pasien memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori Menghormati pilihan dan penilaian pasien yang kurang baik dan merasa tidak puas, hal di tunjukan pada pernyataan pasien merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan tentang

perawatannya merasa tidak setuju dan pada pernyataan penerimaan pasien tidak terburu-buru disaat pergantian shift petugas lebih banyak menjawab tidak setuju. Menghormati pilihan dan penilaian pasien merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan memperkuat temuan penelitian sebelumnya, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas

layanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) bahwa terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi menghormati nilai dan kebutuhan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. Penelitian ini juga sejalan dengan studi literatur yang dilakukan oleh Marti, Andriani, dan Letari (2015), yang menekankan pemanfaatan Patient Centered Care sebagai mentalitas yang berfokus pada kualitas dan persyaratan pasien dan keluarga, memastikan kenyamanan dan keselamatan pasien, kolaborasi pasien dan keluarga, dokumentasi, korespondensi, dan pendidikan, serta upaya terkoordinasi. Akibatnya, dengan mempertimbangkan asumsi pasien dengan mempertimbangkan kualitas dan kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien selama masa perawatan. Pasien akan merasa terpenuhi ketika tenaga medis berusaha memberikan pertolongan terbaik, namun terkadang pasien tidak memperhatikan pengasuhan sehingga petugas dapat membatasi korespondensi (Fauzan & Widodo, 2019).

Analisis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan menunjukkan bahwa dukungan emosional memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Martha Friska Medan, pasien yang merasa didukung secara emosional oleh dokter, perawat, dan staf medis lainnya cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Dukungan emosional membantu mengurangi kecemasan

dan stres yang dialami pasien, terutama dalam menghadapi kondisi kesehatan yang serius atau prosedur medis yang menakutkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) bahwa terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Fauzan & Widodo (2019), yang menekankan peran penting penjaminan dan dukungan emosional yang diberikan oleh tenaga kesehatan bagi pasien yang meninggal dunia. Menurut penelitian, kondisi pasien membaik secara signifikan ketika mereka menerima bantuan substansial dari tim medis selama perawatan mereka. Pemulihan pasien, kekhawatiran dan preferensi pasien dan keluarga mereka, dan kesempatan luar biasa untuk menawarkan wawasan merupakan komponen integral dari perawatan yang akan diberikan.

Analisis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan menunjukkan bahwa kenyamanan fisik memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Martha Friska Medan, pasien yang merasa nyaman secara fisik cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kenyamanan fisik mencakup berbagai aspek seperti ketersediaan fasilitas kamar mandi yang bersih, ruang tidur yang nyaman, pencahayaan yang memadai, dan suasana yang tenang dan aman. Menyediakan kenyamanan fisik yang baik bagi pasien merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) bahwa terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi kenyamanan fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. Kenyamanan fisik merupakan kondisi yang penting bagi pasien saat dirawat di rumah sakit (Sekarini, 2018). Penelitian Pamungkas, Hariyanti, Prwastiningtyas, dan Juhariah (2016) menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit mempengaruhi kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam memilih menggunakan rumah sakit. Oleh karena itu, kenyamanan fisik mempengaruhi keputusan pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit. Penelitian Handayani (2019) juga mengatakan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi dengan pelaksanaan Patient Centered Care dan berperan penting dalam menentukan hasil kerja petugas

Analisis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan menunjukkan bahwa informasi dan edukasi yang diberikan kepada pasien memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Martha Friska Medan, pemberian informasi yang komprehensif dan edukasi yang berkelanjutan membantu pasien merasa lebih terlibat dan berdaya dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan mereka.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) bahwa terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi informasi, komunikasi dan edukasi terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum

Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan implementasi PCC pada dimensi berkelanjutan dan transisi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Martha Friska Medan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ilham (2023).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan implementasi PCC pada dimensi koordinasi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Martha Friska Medan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) dan tidak sejalan dengan penelitian Ilham (2023).

Di Rumah Sakit Martha Friska Medan, kemudahan dalam mendapatkan layanan, seperti waktu tunggu yang singkat, kemudahan dalam membuat janji temu, dan aksesibilitas fisik fasilitas, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Windarti, Samad, Ngkolu, & Annisa (2022) dan sejalan dengan penelitian Ilham (2023). Akses pelayanan yang baik berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena mengurangi hambatan dalam mendapatkan perawatan yang diperlukan (Thiede, Akweongo, & McIntyre, 2007).

Analisis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan menunjukkan bahwa melibatkan keluarga dalam proses perawatan pasien berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Martha Friska Medan, keterlibatan keluarga mencakup memberikan informasi yang lengkap kepada anggota keluarga, melibatkan mereka dalam diskusi tentang rencana perawatan, dan mengizinkan mereka untuk mendampingi pasien selama

prosedur medis. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pasien tetapi juga memastikan bahwa perawatan yang diberikan lebih holistik dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Rumah Sakit Martha Friska Medan perlu terus melakukan analisis berkelanjutan terhadap keterlibatan keluarga dalam proses perawatan dan melakukan transisi yang diperlukan untuk mencapai tingkat keterlibatan keluarga yang optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi PCC yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Martha Friska Brayan Medan adalah dimensi menghargai pilihan dan penilaian pasien, dukungan emosional, kenyamanan fisik, dan informasi dan edukasi. Namun, faktor-faktor seperti kontinuitas dan transisi, koordinasi layanan, dan melibatkan keluarga dan teman-teman tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

Saran untuk RSU Martha Friska Brayan Medan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat inap dalam hal menghargai pilihan, kenyamanan fisik, dukungan emosional serta memberikan edukasi kesehatan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Badar, M. (2022, Juni). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Kaizen*, 1-9.

Deciliawati, S. (2019). Hubungan Implementasi Patient Centered Care (Pcc) Dengan Insiden Keselamatan Pasien Di

Ruang Intensive Care Unit (Icu) Rsal Dr. Mintohardjo Jakarta Pusat. *Mintohardjo Jakarta Pusat. Upn Veteran Jakarta*.

Fauzan, A., & Widodo, H. (2019). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care Dengan Pengalaman Klien Rawat Inap Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 505-518.

Friscila, I., Wijaksono, M. A., & Rizali, M. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Discharge Planning Menggunakan Prinsip Patient Centered Care Di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 13(2), 313-325.

Handayani, F. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Reward Dengan Penerapan Patient Centered Care Di Instalasi Rawat Inap. *Journal Of Borneo Holistic Health*, 125-134.

Ilham, M. A. (2022). Pengaruh Pelaksanaan Patient Center Care Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Mitra Medika Medan. *Health And Science Journal Muhammadiyah*, 58-66.

Marti, E., Andriani, S., & Letari, R. (2015). Studi Fenomenologi Penerapan Prinsip Patient Centered Care Pada Saat Proses Resusitasi Di Igd Rsud Saiful Anwar Malang. *The Indonesian Journal Of Health Science*, 73-89.

Nurdianna, F. (2017). Pelaksanaan Promosi Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. *Jurnal Promkes*, 5(2), 217-231.

Pamungkas, F., Hariyanti, T., Prwastiningtyas, E., & Juhariah, S. (2016).

- Pengalaman Pasien Dirawat Inap Di Rumah Sakit Sebagai Upaya Penyusunan Strategi Pemasaran. *Jam : Jurnal Aplikasi Manajemen*, 109-119. Doi:Http://Dx.Doi.Org/10.18202/Jam23026332.14.1.12
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Rachma, A. H., & Kamil, H. (2019). Pelaksanaan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(1), 1-10.
- Riskiyah, R., Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). Pengalaman Pasien Rawat Inap Terhadap Penerapan Patient Centered Care Di Rs Umm. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 358-363.
- Riyanto, S., & Harmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Rusmawati, A., Kristina, T. N., & Sujianto, U. (2016). *Upaya Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Menerapkan Patient Centered Care (Pcc) Di Rumah Sakit (Studi Di Rsud Dr. Harjono Ponorogo Dan Rsud Dr. Iskak Tulungagung* (Doctoral Dissertation, Diponegoro University).
- S, F., Brady, G. S., & Derby. (2008). *Patient Centered Care Improvement Guide 1*. Oxford: Picker Institute.
- Sekarini, R. (2018). *Pengalaman Pasien Rawat Inap Pada Penerapan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Estomihi Medan Tahun 2018*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Swandewi, R. N. M. D. A. (2024). *Hubungan Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Petugas Ifrs Dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada* (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kauntitatif Dan Kualitatif Fan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thiede, M., Akweongo, P., & Mcintyre, D. (2007). Exploring The Dimensions Of Access. Dalam *The Economics Of Health Equity* (Hal. 103-123). Cape Town: Cambridge University Press.
- Windarti, S., Samad, M. A., Ngkolu, N. W., & Annisa, N. (2022). Pengaruh Penerapan Patient Centerde Care Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Pama Public Helath And Medicine Journal*, 6-23.
- Wiwi, S. W., & Samad, M. A. (2023). Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Public Health And Medicine Journal*, 6-23.
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (Pcc) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*.