

ASUHAN KEPERAWATAN PATINET - CENTERED CARE DALAM PELAYANAN GAWAT DARURAT DI RSUD SALATIGA

Adinda Putri Meisya Hapsari¹, Priyanto², Dadhit Setyawan Putra³, Farrel Danu Adji Pratama⁴,
Muhamad Rizal Dwi Saputra⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran Jawa Tengah, Indonesia.

*Korespondensi : adindameisya41@gmail.com

ABSTRACT

The Patient-Centered Care (PCC) approach is a healthcare model that places patients at the center by addressing their needs, preferences, and values. This study aims to analyze the implementation of PCC in the Emergency Department (ED) at RSUD Salatiga by assessing patient satisfaction across five key aspects: emotional support, physical comfort, information and education, service conditions, and service accessibility. The results indicate that most patients are satisfied with emotional support (69.23%), physical comfort (69.23%), information and education (69.23%), and service conditions (69.23%). However, only 53.85% of patients are satisfied with service accessibility, while 46.15% report dissatisfaction. In conclusion, the implementation of PCC in the ED at RSUD Salatiga is relatively effective, but improvements in service accessibility and patient communication are needed to achieve a more optimal and holistic healthcare service.

Keywords: Patient-Centered Care, Emergency Services, Patient Satisfaction, RSUD Salatiga

ABSTRAK

Pendekatan Patient-Centered Care (PCC) merupakan model pelayanan kesehatan yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian dengan memperhatikan kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai mereka. Studi ini bertujuan untuk menganalisis penerapan PCC di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Salatiga dengan mengukur kepuasan pasien pada lima aspek utama: dukungan emosional, kenyamanan fisik, informasi dan edukasi, kondisi pelayanan, serta akses pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas pada aspek dukungan emosional (69,23%), kenyamanan fisik (69,23%), informasi dan edukasi (69,23%), dan kondisi pelayanan (69,23%). Namun, pada aspek akses pelayanan, hanya 53,85% pasien yang merasa puas, sedangkan 46,15% lainnya merasa kurang puas. Kesimpulannya, penerapan PCC di IGD RSUD Salatiga cukup baik, namun peningkatan pada akses pelayanan dan komunikasi informasi kepada pasien perlu dilakukan untuk mencapai layanan yang lebih optimal dan holistik.

Kata Kunci: Patient-Centered Care, Pelayanan Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, RSUD Salatiga

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan respons cepat terhadap pasien dengan kondisi kritis. Sebagai pintu utama dalam menangani kasus kegawatdaruratan, IGD harus mampu memberikan pelayanan yang komprehensif, cepat, dan berkualitas. Di tengah tuntutan pelayanan yang tinggi, pendekatan Patient-Centered Care (PCC) menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pasien di IGD.

Patient-Centered Care (PCC) adalah pendekatan yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian, dengan memperhatikan kebutuhan, nilai, dan preferensi mereka dalam setiap pengambilan keputusan medis. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berdampak positif pada hasil klinis. Dalam konteks pelayanan gawat darurat, penerapan PCC menjadi tantangan tersendiri karena sifat lingkungan IGD yang dinamis, tekanan tinggi, dan kebutuhan untuk pengambilan keputusan yang cepat.

RSUD Salatiga, sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayahnya, memiliki komitmen untuk menerapkan PCC dalam pelayanan IGD. Namun, keberhasilan implementasi PCC tidak hanya tergantung pada kebijakan rumah sakit, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien di berbagai aspek, seperti dukungan emosional, kenyamanan fisik, informasi dan edukasi, kondisi pelayanan, serta akses pelayanan.

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan PCC di IGD RSUD Salatiga dengan menggunakan analisis univariat pada lima aspek utama pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien serta area yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di IGD.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis implementasi Patient-Centered Care (PCC) dalam pelayanan gawat darurat di RSUD Salatiga serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner dan observasi langsung di IGD RSUD Salatiga. Pengambilan data dilakukan selama periode 1 bulan..

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan Patient-Centered Care (PCC) di IGD RSUD Salatiga telah memberikan dampak positif pada kepuasan pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian khusus. Berikut adalah pembahasan berdasarkan masing-masing aspek pelayanan:

Dukungan Emosional

Sebanyak 69,23% pasien merasa puas dengan dukungan emosional yang diberikan oleh perawat. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di IGD telah mampu memberikan empati, perhatian, dan kenyamanan psikologis kepada pasien. Namun, terdapat 30,77% pasien yang merasa kurang puas, yang mungkin disebabkan oleh tekanan tinggi dalam lingkungan IGD sehingga waktu perawat untuk memberikan dukungan emosional menjadi terbatas.

Kenyamanan Fisik

Pada aspek kenyamanan fisik, 69,23% pasien merasa puas. Kondisi ini mencerminkan bahwa fasilitas IGD RSUD Salatiga, seperti tempat tidur pasien, kebersihan ruangan, dan kenyamanan lingkungan, telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pasien. Namun, hasil ini juga menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan fasilitas atau memperbaiki alur pelayanan agar pasien merasa lebih nyaman.

Informasi dan Edukasi

Sebanyak 69,23% pasien puas dengan informasi dan edukasi yang diberikan. Dalam pelayanan gawat darurat, komunikasi efektif antara perawat dan pasien sangat penting untuk memberikan pemahaman mengenai diagnosis, prosedur, dan rencana perawatan. Namun, 30,77% pasien yang kurang puas menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi perawat, terutama dalam menjelaskan informasi secara sederhana dan mudah dipahami oleh pasien maupun keluarga.

Kondisi Pelayanan

Sebanyak 69,23% pasien menilai kondisi pelayanan memuaskan, dengan sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka. Namun, 30,77% pasien yang kurang puas mengindikasikan adanya kendala seperti waktu tunggu yang lama atau kurangnya koordinasi antar tenaga kesehatan di IGD.

Akses Pelayanan

Aspek akses pelayanan menunjukkan hasil yang kurang optimal dibandingkan aspek lainnya, dengan hanya 53,85% pasien yang merasa puas. Hal ini menunjukkan adanya hambatan seperti keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, waktu tunggu yang panjang, atau kurangnya fasilitas yang memadai untuk menjangkau semua pasien secara merata. Persentase ketidakpuasan yang cukup tinggi (46,15%) menegaskan perlunya upaya yang lebih serius untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan di IGD RSUD Salatiga.

Sub-Bahasan

Implementasi Patient-Centered Care di IGD RSUD Salatiga

- a. Bagaimana penerapan prinsip PCC di IGD RSUD Salatiga.
- b. Faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan PCC di IGD.

Pengaruh PCC terhadap Kepuasan Pasien

- a. Analisis kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian.
- b. Perbedaan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik responden.

Peran Perawat dalam Penerapan PCC

- a. Peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Tindakan perawat dalam memenuhi kebutuhan emosional dan fisik pasien.

Kendala dan Solusi dalam Penerapan PCC

- a. Hambatan yang dihadapi perawat dalam menerapkan PCC di IGD.
- b. Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan implementasi PCC di IGD RSUD Salatiga.

SIMPULAN

Penerapan Patient-Centered Care dalam asuhan keperawatan gawat darurat di RSUD Salatiga merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip PCC, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pasien, meskipun terdapat tantangan dalam implementasinya. Melalui komitmen dan upaya berkelanjutan, RSUD Salatiga dapat mewujudkan pelayanan gawat darurat yang lebih humanis dan efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD Salatiga atas dukungan dan izin dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada Universitas Ngudi Waluyo atas bimbingan dan fasilitas yang diberikan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mohtar, M. S., Amin, F., & Yuandari, E. (2021). Prinsip Patient Centered Care (PCC) dalam Asuhan Keperawatan Gawat Darurat pada Kasus Kegawatan Kardiovaskular. *Caring Nursing Journal*, 5(1), 8-14.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Panduan Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- World Health Organization. (2021). *Patient-Centered Care: Improving Outcomes in Emergency Settings*. WHO Policy Brief.
- Setianingsih, E. (2020). Implementasi Patient Centered Care di Rumah Sakit Kabupaten Kebumen. *Urecol University Research Colloquium*, 8, 386-391.
- Darmayanti, A., & Oktamianti, D. (2020). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pontianak. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 4(2), 78-85.
- Silow-Carroll, S., Alteras, T., & Stepnick, L. (2019). *Patient-Centered Care: Definitions and Best Practices*. Economic and Social Research Institute, 1-45.
- Hermawan, D. (2020). Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 5(2), 123-130.
- Ashra, F., & Amalia, S. (2021). Karakteristik Perawat dan Pengaruhnya terhadap Patient-Centered Care di IGD Puskesmas. *Jurnal Keperawatan*, 6(1), 55-62.