

## PENGARUH PENERAPAN *PATIENT CENTERED CARE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR TAHUN 2022

Sriyani Windarti<sup>1</sup>, Mohammad Ardani Samad<sup>2</sup>, Nurmulia Wunaini Ngkolu<sup>3</sup>, Nur Annisa<sup>4</sup>

1,2,3,4 Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar

\* E-mail: [sriyaniwindarti@gmail.com](mailto:sriyaniwindarti@gmail.com)

*Public Health and Medicine Journal*  
(PAMA)  
2023. Vol. 1(2), 06-23  
issn: 2987-0054  
Reprints and permission:  
<http://>

---

### Abstrak

Perkembangan sosial dan pertumbuhan sektor ekonomi masyarakat, serta kemajuan teknologi di bidang kedokteran, dan tuntutan profesionalisme manajemen rumah sakit sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan memberikan kepuasan kepada pasien terkhusus di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *Proportional Stratified Random Sampling* sebanyak 325 responden. Hasil uji bivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi menghormati nilai dan kebutuhan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,031 < 0,05$ , tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan dengan nilai  $p\text{-value} = 1,000 > 0,05$ , terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi informasi, komunikasi dan edukasi dengan nilai  $p\text{-value} = 0,032 < 0,05$ , terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi kenyamanan fisik dengan nilai  $p\text{-value} = 0,045 < 0,05$ , terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas dengan nilai  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ , terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi peralihan dan kesinambungan dengan nilai  $p\text{-value} = 0,016 < 0,05$ , tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi akses dengan nilai  $p\text{-value} = 0,095 > 0,05$ , Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan nilai sig 0,000 yang berarti terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

**Kata kunci:** *Patient Centered Care, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

---

## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini memasuki era globalisasi yang terus mengalami kemajuan, khususnya di bidang kesejahteraan. Dengan demikian, upaya diharapkan dapat bekerja pada kesehatan pergantian acara yang lebih baik. memperluas kesadaran masyarakat akan pentingnya kesejahteraan klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan, mengembangkan lebih lanjut pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh klinik untuk membantu penyembuhan dan penyembuhan dengan fokus penuh pada kenyamanan pasien (Elsye Maria Rosa, 2018).

peningkatan administrasi kesejahteraan di Indonesia telah terjadi dalam hal pembangunan kesejahteraan yang lebih merata. Kemajuan dalam sains dan inovasi telah menghasilkan pertemuan yang tidak dapat disangkal, sehingga mereka dapat memilih dan meminta untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas (Ernawaty Eka and Milawati Lusiani, 2010).

Apa yang klien rasakan atas pandangan mereka tentang asumsi dan sifat administrasi yang diberikan oleh klinik medis. Dengan asumsi asumsi klien lebih penting daripada sifat administrasi yang didapat, klien kecewa. Sebaliknya, dengan asumsi asumsi sama atau tidak persis dengan sifat administrasi yang didapat, maka, pada saat itu, klien tidak terpenuhi. Kualitas administrasi adalah perkiraan derajat administrasi yang diberikan. Sifat administrasi kesehatan yang baik tidak hanya dapat dinilai dari kantornya yang mewah, inovasi mutakhir dan penampilan yang sebenarnya, tetapi juga dari sikap dan perilaku yang harus mencerminkan keterampilan yang mengesankan dan tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan bantuan terbaik kepada pasien. Untuk mengimbangi keteguhan klien, banyak klinik gawat darurat terus menciptakan program pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi klien dalam memenuhi pemenuhan

pelayanan kesehatan yang didapat di klinik (Kelana,2015).

*Patient Centered Care* (PCC) adalah model yang digunakan secara keseluruhan dalam kerangka layanan medis saat ini, ide PCC (*Patient Centered Care*) telah diterapkan di Inggris, Amerika, Eropa dan Asia dan peningkatannya digunakan secara luas sebagai subjek dalam kerangka layanan medis di seluruh dunia. , penggunaan ide PCC (*Patient Centered Care*) sudah mulai dijalankan di Indonesia dengan komitmen klinik darurat untuk disertifikasi dengan aturan lisensi 2012. *Patient Centered Care* (PCC) adalah pandangan dunia lain dalam administrasi kesejahteraan yang menempatkan pasien sebagai titik fokus perawatan. Sebagai aturan, PCC (*Patient Centered Care*) menghargai kontak dengan sesuatu selain berbicara dengan pasien. PCC (*Patient Centered Care*) tidak hanya mengedepankan inovasi, tetapi juga lebih fokus pada pentingnya kerjasama antar manusia. Ketika kita melihat bagian-bagiannya, PCC (*Patient Centered Care*) meningkatkan nilai pasien sebagai individu, menawarkan bantuan mendalam dan memberikan penghiburan nyata, berfokus pada kebutuhan terus-menerus mulai dari masuk klinik medis hingga pertimbangan penting berikutnya. , serta memberikan data dan sekolah. pada setiap pasien. Penilaian tak henti-hentinya dilakukan dalam memberikan dukungan terbaik (Elsye Maria Rosa, 2018).

Pelayanan rawat inap dan pelayanan lainnya menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial (keuangan) bagi rumah sakit. Untuk mencapai hal tersebut manajemen rumah sakit harus dilaksanakan dengan baik dan benar (Sugioyo, 2019).

Oleh karena itu, dapat dikatakan dalam pemberian layanan kesehatan bukan berorientasi pada outcome, tapi berfokus pada proses. Jadi, dapat dimengerti jika kebanyakan organisasi layanan kesehatan melakukan perbaikan layanan dengan

berhati-hati dan mencoba memperbaiki proses yang paling berpengaruh pada outcome pasien yang diinginkan. PCC (*Patient Centered Care*) merupakan Paradigma baru tersebut bertujuan untuk mendapatkan outcomes pelayanan kesehatan yang lebih baik, pengalokasian sumber daya yang tepat, dan mencapai kepuasan pasien dan keluarga yang lebih besar. Hal ini dimungkinkan karena PCC (*Patient Centered Care*) adalah pendekatan yang melibatkan pasien, keluarga pasien dan staf dalam pembuatan kebijakan, program kesehatan, fasilitas yang didapatkan dan program perawatan dari hari ke hari. Keuntungan dari implementasi PCC (*Patient Centered Care*) antara lain: yaitu pasien sebagai pusat pelayanan keperawatan dan aktifitas, sehingga pemberian pelayanan lebih efektif dengan orang yang tepat dan waktu yang tepat, meningkatkan kontinuitas perawatan dan integrasi tenaga kesehatan yang profesional dalam berkolaborasi dalam kepentingan pasien mereka, dengan meminimalisir perpindahan pasien ke rumah sakit lain. Selain itu, PCC (*Patient Centered Care*) juga dapat meningkatkan ekonomi pasien dan pemberdayaan anggota staf untuk merencanakan dan menjalankan pekerjaan mereka sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut (Elsye Maria Rosa, 2018).

Penelitian dari H. Ahmad Fauzan & Hariadi Widodo (2019) tentang Hubungan pelaksanaan *patient centered care* dengan pengalaman klien rawat inap rumah sakit sari mulia banjarmasin dapat disimpulkan bahwa Hubungan yg bermakna antara pelaksanaan PCC (*patient centered care*) terhadap pengalaman klien di RSUD sari mulia banjarmasin, bila semakin tinggi pelaksanaan PCC (*patient centered care*) maka semakin tinggi juga tingkat pengalaman yang di dapat.

Berdasarkan data yang didapatkan yaitu jumlah pasien rawat inap rumah sakit umum daerah labuang baji makassar tahun 2022 tiga tahun terakhir yaitu tahun 2019 dengan jumlah pasien 27.205, tahun

2022 yaitu dengan jumlah pasien 24.290, tahun 2021 dengan jumlah pasien 20.896. Berdasarkan latar belakang paparan tersebut, peneliti tertarik dan memilih untuk meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022”.

## METODE

Metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Desain penelitian adalah suatu strategi yang digunakan untuk penelitian dalam mengidentifikasi permasalahan sebelum perencanaan akhir pengumpulan data yang digunakan untuk mendefinisikan struktur penelitian dilaksanakan (Nursalam, 2013 dalam Kusumaningtyas, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pendekatan *cross sectional study*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis univariat, dan bivariat. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2021 sebesar 1.741, dan peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, (1960) (5%) sehingga di dapatkan sampel sebesar 325. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Proportionate stratified random sampling*, yakni metode atau cara yang dilakukan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2019).

**HASIL**

**1. Hasil Analisis Uji Univariat**

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Menghormati Nilai dan Kebutuhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Menghormati Nilai dan Kebutuhan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	225	69,2
2	Kurang Baik	100	30,8
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden sebagian besar menyatakan menghormati nilai dan kebutuhan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 225 responden dengan persentase 69,2% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 100 responden dengan persentase 30,8%.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Koordinasi dan Integrasi Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Koordinasi dan Integrasi Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	322	99,1
2	Kurang Baik	3	9
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden sebagian besar menyatakan koordinasi dan integrasi pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 322 responden dengan persentase 99,1% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 3 responden dengan persentase 9%.

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi, Komunikasi dan Edukasi pada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Informasi, Komunikasi dan Edukasi	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	224	68,9
2	Kurang Baik	101	31,1
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 325 responden sebagian besar menyatakan informasi, komunikasi dan edukasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 224 responden dengan persentase 68,9% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 101 responden dengan persentase 31,1%.

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kenyamanan Fisik Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Kenyamanan Fisik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	253	77,8
2	Kurang Baik	72	22,2
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden menyatakan kenyamanan fisik di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 253 responden dengan persentase 77,8% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 72 responden dengan persentase 22,2%.

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dukungan Emosional dan Pengurangan Rasa Takut dan Cemas Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Dukungan Emosional dan Pengurangan Rasa Takut dan Cemas	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	285	87,7
2	Kurang Baik	40	12,3
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 325 responden menyatakan dukungan emosional pengurangan rasa takut dan cemas di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 285 responden dengan persentase 87,7% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 12,3%.

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Peralihan dan Kesenambungan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Peralihan dan Kesenambungan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	239	73,5
2	Kurang Baik	86	26,5
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden menyatakan peralihan dan kesinambungan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 239 responden dengan persentase 73,5% dan yang menyatakan kurang Baik yaitu sebanyak 86 responden dengan persentase 26,5%.

**Tabel 7**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Akses Terhadap Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Akses Terhadap Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Baik	286	88,0
2	Kurang Baik	39	12,0
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden menyatakan akses terhadap pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 286 responden dengan persentase 88,0% dan yang menyatakan kurang Baik yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 12,0%.

**Tabel 8**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Akses Terhadap Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Puas	318	97,8
2	Kurang Puas	7	2,2
	Total	325	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa dari 325 responden menyatakan akses terhadap pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 318 responden dengan persentase 97,8% dan yang menyatakan kurang Baik yaitu sebanyak 7 responden dengan persentase 2,2%.

2. Hasil Analisis Uji Bivariat

**Tabel 9**  
**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**

No	Menghormati Nilai dan Kebutuhan Pasien	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Baik	22	99,3	2	0,9	22	100,0	0,031
2	Kurang Baik	95	95,0	5	5,0	10	100,0	
Total		318	97,8	72	2,2	325	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,031 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya 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.

**Tabel 10**  
**Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Koordinasi dan Integrasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Koordinasi dan Integrasi Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	N	%			
1	Baik	315	97,8	72	2,2	325	100,0	1,000
2	Kurang Baik	3	100,0	0	0,0	3	100,0	
Total		318	97,8	72	2,2	325	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 1,000 yang dimana nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered*

*care* berdasarkan dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

**Tabel 11**  
**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**

No	Informasi, Komunikasi dan Edukasi	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	N	%			
1	Baik	222	99,1	2	0,9	224	100,0	0,032
2	Kurang Baik	96	95,0	5	5,0	101	100,0	
Total		318	97,8	72	2,2	325	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,032 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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.

**Tabel 12**  
**Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Kenyamanan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

No	Kenyamanan Fisik	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Baik	250	98,8	3	1,2	253	100,0	0,045
2	Kurang Baik	68	94,4	4	5,6	72	100,0	
Total		318	97,8	72	2,2	325	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,045 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima

dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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.

**Tabel 13**  
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

No	Dukungan Emosional dan Pengurangan Rasa Takut dan Cemas	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	28	99,3	2	0,7	28	100,0	0,000
2	Kurang Baik	35	87,5	5	12,5	40	100,0	
Total		31	97,8	7	2,2	32	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,000 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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.

**Tabel 14**  
Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Peralihan dan Kesenambungan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

No	Peralihan dan Kesenambungan	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	27	99,2	2	0,8	23	100,0	0,016
2	Kurang Baik	81	94,2	5	5,8	86	100,0	
Total		31	97,8	7	2,2	32	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,016 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi peralihan dan kesinambungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

**Tabel 15**  
Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Peralihan dan Kesenambungan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

No	Akses Terhadap Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	28	97,0	6	2,1	28	100,0	0,595
2	Kurang Baik	38	97,4	1	2,6	39	100,0	
Total		31	97,8	7	2,2	32	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,595 yang dimana nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

**Tabel 16**  
Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

No	<i>Patient Centered Care</i>	Kepuasan Pasien				Total		P
		Puas		Kurang Puas		N	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	29	99,3	2	0,7	29	100,0	0,000
2	Kurang Baik	23	92,1	5	17,9	28	100,0	
Total		31	97,8	7	2,2	32	100,0	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,000 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan *Patient Centered Care* dilakukan berdasarkan tujuh dimensi *Patient Centered Care* dalam Gerteis, dkk (1993) yaitu menghormati nilai dan kebutuhan pasien, koordinasi dan integrasi pelayanan, informasi, komunikasi dan edukasi, kenyamanan fisik, dukungan emosional dan pengurangan rasa takut, peralihan dan kesinambungan, serta akses terhadap pelayanan. Pelaksanaan *Patient Centered Care* berdasarkan tujuh dimensi yaitu:

### 1. 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

Sesuai (Zaniarti, 2011), tentang kualitas dan persyaratan pasien dalam gagasan perawatan yang berfokus pada pasien adalah cara berperilaku seorang perawat medis yang mencerminkan mentalitas penuh perhatian saat melakukan administrasi kesejahteraan. Cara berperilaku *mindful/caring* mengandung 3 hal yang tidak bisa dipisahkan, yaitu pertimbangan, kewajiban dan dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa indikator menghormati nilai dan kebutuhan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*=

0,031 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya 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.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel menghormati nilai dan kebutuhan pasien karena perawat menanyakan keadaan atau kebutuhan pasien setiap kali berinteraksi dengan pasien, Pasien dan keluarga diberikan hak untuk mencari *second opinion* (alternatif pilihan) dalam pelayanan, baik di dalam maupun diluar rumah sakit, Petugas dapat diandalkan ketika pasien memiliki keluhan, pasien dan keluarga diberitahukan tentang hak untuk menolak atau tidak melanjutkan pengobatan, Petugas melakukan tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Jadi, menghormati nilai dan kebutuhan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Fauzan & Widodo, (2019) yang menyatakan bahwa pasien akan merasa terpenuhi ketika tenaga medis berusaha memberikan pertolongan terbaik, namun terkadang pasien tidak memperhatikan pengasuhan sehingga petugas dapat membatasi korespondensi. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Marti *et al.*, 2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan *Patient Centered Care* dilakukan sebagai mentalitas yang memperhatikan kualitas dan persyaratan pasien dan keluarga, menjaga kenyamanan dan keamanan

pasien, pasien dan kerjasama keluarga, pendataan, surat menyurat, dan persekolahan, serta upaya terkoordinasi. Akibatnya, mengukur asumsi pasien dengan memperhatikan kualitas dan kebutuhan pasien dapat membuat pemenuhan pasien selama jangka waktu perawatan.

## 2. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Berdasarkan Dimensi Koordinasi dan Integrasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

Seperti yang ditunjukkan oleh (Fikri, 2016) koordinasi dan penyatuan administrasi, khususnya iklim praktik yang stabil akan menghasilkan hasil yang menguntungkan di antara petugas medis, kolaborasi dan korespondensi yang baik antara petugas medis selama pelatihan akan mengurangi jumlah kesalahan resep (kesalahan obat). Penundaan pemberian obat tidak dididik sehingga pasien merasa canggung dan terus menerus mengeluh kepada petugas. Selanjutnya, koordinasi antar petugas masih kurang baik dalam memberikan data total kepada pasien dan keluarga.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 1,000 yang dimana nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel koordinasi dan integrasi pelayanan karena pasien dan keluarga diberitahukan mengenai tanggung

jawab berkaitan dengan keputusan penolakan suatu tindakan, Perawat menanyakan kembali pada pasien dan keluarga tentang diet, aktifitas dan edukasi pemberian obat untuk memastikan bahwa pasien dan keluarga sudah memahami informasi tentang perawatan sebelum pasien pulang, Petugas kesehatan memberikan obat dengan tepat, Petuga memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat jelas, Petugas menanggapi permintaan pasien dengan cepat. Jadi, koordinasi dan integrasi pelayanan di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit, dari analisis tersebut hal inilah yang menyebabkan tidak terdapat pengaruh koordinasi dan integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Fitriana & Pratiwi, (2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antar profesi terkait dengan pelayanan bagi pasien dan keluarga. Selain itu, koordinasi yang kurang baik juga dapat terjadi ketika pasien merasa tidak didengarkan ketika memberikan keluhan.

## 3. 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

Komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa yang mengatakan apa dengan cara apa kepada siapa dengan efek apa, komunikasi merupakan setiap proses pertukaran informasi, gagasan dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri, menggunakan alat

bantu disekeliling kita sehingga sehingga sebuah pesan menjadi lebih kaya (Handayani *et al*, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa indikator informasi, komunikasi dan edukasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,032 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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 rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel informasi, komunikasi dan edukasi karena Pasien dan keluarga diberikan informasi yang memadai bagi pasien dan keluarga untuk mengambil keputusan secara benar, Perawat memberikan informasi apabila akan terjadi penundaan pelayanan atau pengobatan, Petugas membangun komunikasi yang baik sehingga membuat pasien senang, Dokter atau perawat melakukan komunikasi dan edukasi pada pasien dan keluarganya tentang rasa nyeri, Petugas memberitahu tentang kapan pelayanan diberikan kepada pasien. Jadi, informasi, komunikasi dan edukasi di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Handayani *et al*, 2019) mengenai ada hubungan bermakna antara komunikasi dengan pelaksanaan *Patient Centered Care*

dan berperan penting dalam menentukan hasil kerja petugas.

#### 4. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Berdasarkan Dimensi Kenyamanan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

Sesuai (Suryawati *et al.*, 2006), penghiburan sebenarnya adalah perawat menjunjung tinggi pasien sepenuhnya untuk evaluasi penderitaan yang tepat dan para manajer. Semua Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan dievaluasi untuk siksaan dan disurvei untuk siksaan. Pasien dibantu berhasil menyiksa papan, Perawat membantu pasien dalam latihan sehari-hari, menjaga iklim dan klinik darurat terpusat, termasuk menjamin kepuasan kebutuhan pasien sendiri. Menjaga kerapian dan kenyamanan daerah sekitar pasien, memberikan izin masuk sederhana kepada keluarga pasien dan pasangan untuk berkunjung selama jam berkunjung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa indikator kenyamanan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,045 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel kenyamanan fisik karena Petugas memperlakukan pasien

dengan baik, Perawat merawat pasien sesuai dengan kebutuhan masing-masing, misalnya melakukan perawatan luka, melakukan pemeriksaan tanda - tanda vital, mengganti cairan infus, memberikan edukasi, dan Sebagainya, Dokter atau perawat menanyakan keluhan pasien, misalnya bila mengalami nyeri, Perawat memberikan edukasi untuk memenuhi kebutuhan sesuai kebutuhan pasien, misalnya melatih mobilisasi di tempat tidur, cara menggunakan kursi roda dan kruk, cara menggunakan insulin, diet dan nutrisi, dan lain - lain, petugas antusias terhadap apa yang pasien keluhkan. Jadi, kenyamanan fisik di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sekarini, (2018) yang menyatakan bahwa kenyamanan fisik merupakan kondisi yang penting bagi pasien saat dirawat di rumah sakit. Hal itu juga berkaitan dengan penelitian sebelumnya oleh Pamungkas *et al* (2016) yang menyatakan bahwa kondisi di rumah sakit menentukan kepercayaan pasien dan kenyamanan pasien terhadap pilihan untuk menggunakan rumah sakit. Oleh sebab itu, kenyamanan fisik berpengaruh terhadap pilihan pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

##### **5. 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**

Seperti yang ditunjukkan oleh (Gerteis *et al*, 1993) dorongan yang konsisten dan penurunan rasa takut dan gugup adalah memperhatikan pasien dengan fokus penuh untuk

memberikan data yang jelas, tepat dan signifikan tentang penyakitnya dengan penuh perhatian dan kasih sayang, Pasien dapat menghadapi kegelisahan yang tidak perlu tentang keadaan klinis, terapi dan ramalan. Kegelisahan dapat muncul karena tidak adanya data yang diberikan sehubungan dengan penyakit pasien, jenis ketegangan yang berlebihan tentang efek infeksi pada dirinya dan keluarganya, dan efek moneter dari penyakit tersebut. Dalam pandangan ini sudah dilakukan dengan baik karena pasien dan keluarga didesak untuk mencari klarifikasi tentang beberapa hal yang mendesak dan memberikan perasaan tentang kondisi pasien selama rawat inap, namun masih ada pasien yang menyatakan tidak didesak untuk mengklarifikasi beberapa hal dan pasien yang lugas memberikan keluhan dan tidak diberikan data tentang siklus protes yang telah dilakukan. disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa indikator dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$ -value= 0,000 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya 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.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas karena petugas memberi senyum

ketika bertemu pasien ataupun keluarga pasien, Pasien dan keluarga diberikan informasi tentang proses untuk menyampaikan komplain atau keluhan, Petugas memberi salam saat bertemu pasien ataupun keluarga pasien, Dokter atau perawat mendorong pasien dan keluarganya untuk bertanya dan memberi pendapat sebagai peserta aktif sesuai dengan edukasi yang diberikan, Pasien dan keluarga diberikan informasi tentang perkiraan biaya, Jadi, dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit.

Pemeriksaan ini sesuai dengan hasil penelitian Fauzan & Widodo (2019) yang menyatakan bahwa jaminan dan dukungan dasar sangat penting dilakukan oleh petugas untuk pasien yang meninggal. Dengan demikian, penyakit pasien akan lebih baik dengan bantuan besar dari staf selama pasien dirawat. kesembuhan pasien, keluhan dan keinginan pasien dan keluarga, serta kesempatan luar biasa untuk memberikan pandangan adalah bagian dari center yang harus diberikan.

#### 6. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Berdasarkan Dimensi Peralihan dan Kesenambungan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

Sesuai Gerteis *et al* (1993) Melibatkan pasien dan keluarga dalam pengaturan pemindahan, memberikan data yang jelas dan sekolah tentang tanda-tanda risiko yang harus dicari, siapa yang harus dihubungi jika Anda memiliki pertanyaan, apa yang harus dilakukan dalam krisis, bagaimana menangani pengobatan, ganti pakaian. , dan pengobatan, merujuk pasien ke komunitas kesejahteraan

yang sesuai dengan arahan yang jelas dan pedoman pengabaian di seluruh asosiasi adalah dasar untuk kemajuan, Komunikasi data yang berbeda tentang kemajuan yang tenang antara ahli perawatan medis di klinik darurat adalah bagian utama dari pertimbangan pasien (LaVela & Gallan, 2014), Perubahan dan koherensi administrasi sebagian besar telah diselesaikan dengan baik karena pasien diberikan data yang jelas tentang kemajuan pasien dan kegiatan yang kemudian akan diberikan kepada pasien selama siklus terapi di Ruang Rawat Inap Wilayah Labuang Baji. Rumah Sakit Umum Daerah Makassar, dan akibat terapi yang didapat pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa indikator Peralihan Dan Kesenambungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,016 yang dimana nilai  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi Peralihan Dan Kesenambungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel peralihan dan kesinambungan karena Dokter atau perawat memberikan informasi yang jelas tentang perkembangan pasien dan rencana tindakan yang akan dilakukan pada pasien, Pasien dan keluarga diberikan informasi tentang hasil asuhan dan pengobatan kepada pasien dan keluarganya, Perawat memonitor/evaluasi respons pasien terhadap terapi nutrisi yang

diberikan. Jadi, peralihan dan kesinambungan di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan dimensi Patient Centered Care mengenai kebutuhan pasien dan perkembangan pasien merupakan salah satu hal yang penting bagi pasien dan keluarga (Riskiyah *et al.*, 2017) dikarenakan pasien mengetahui kondisi dan merasa nyaman dengan hasil perawatan yang diterima.

#### **7. Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Berdasarkan Dimensi Akses Terhadap Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022**

Seperti yang ditunjukkan oleh (Elsye Maria Rosa, 2018) Memberikan data yang jelas tentang pemberian luar biasa yang dapat dijangkau oleh pasien. Pasien dengan temuan khusus selain dukungan dari orang yang dicintai juga membutuhkan dukungan dari teman sebaya. Pemberian khusus bisa sebagai perkumpulan dukungan teman, misalnya untuk pasien HIV/AIDS atau pasien najis. Dalam hal penerimaan administrasi telah dilakukan dengan baik mengingat sebagian besar pasien menyatakan bahwa petugas medis memberikan data tentang siapa spesialis yang akan memberikan jenis bantuan dan hasil terapi untuk setiap pasien sehingga pasien mengenal dokter spesialis tersebut. yang akan memahami kondisi pasien dan juga dapat berdiskusi langsung dengan dokter spesialis, namun pada saat yang sama ada pasien yang tidak tahu pasti siapa yang akan ditangani oleh spesialis dan memberikan saran tentang hasil terapi.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value*= 0,595

yang dimana nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh penerapan *patient centered care* berdasarkan dimensi akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa responden merasa puas dengan variabel akses terhadap pelayanan karena pasien dan keluarga diberikan penjelasan agar mengetahui siapa yang menjelaskan tentang hasil pelayanan dan pengobatan. Jadi, akses terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah labuang baji makassar mampu membuat pasien betah dan merasa nyaman di rumah sakit, dari analisis tersebut hal inilah yang menyebabkan tidak terdapat pengaruh akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa:

1. 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.
2. Tidak terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.
3. 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.
4. 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.
5. Terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.
  6. Terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi peralihan dan kesinambungan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.
  7. Tidak terdapat pengaruh penerapan patient centered care berdasarkan dimensi akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022.

#### **SARAN**

1. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pelaksanaan Patient Centered Care melalui peran, interaksi dan komunikasi dengan pasien dan keluarga serta tetap memperhatikan setiap keluhan dan kebutuhan yang diharapkan oleh pasien.
2. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar untuk lebih memperbaiki kualitas layanan dalam memberikan pelayanan cepat, tetap dan tidak berbelit-belit dan lebih memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan pasien dengan cara melakukan pengawasan dan kontrol dengan baik terhadap tenaga medis seperti dokter dan perawat, sehingga kinerjanya lebih baik dan dapat memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanannya.
3. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar perlu dilakukan pelatihan oleh tenaga

kesehatan dengan informasi dan komunikasi kepada pasien dan keluarga pasien.

4. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar lebih mengupayakan peningkatan kepedulian dalam melaksanakan tugasnya, tenaga medis dokter dan perawat sebaiknya bekerja dengan penuh perhatian kepada pasien, memberikan keramahan saat memeriksa, meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien.
5. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dan memberikan penjelasan mengenai apa yang akan dilakukan selama proses perawatan serta manfaat perawatan yang akan dilakukan dan menyesuaikan prosedur yang telah ada.
6. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar khususnya kepala bidang keperawatan untuk meningkatkan dukungan kepada staf perawat berupa seminar ataupun pelatihan mengenai patient centered care (PCC) untuk mengoptimalkan penerapannya di rumah sakit.
7. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar melaksanakan kegiatan supervisi (tinjauan) juga lebih ditingkatkan oleh kepala ruangan agar penerapan patient centered care (PCC) lebih optimal, terkendali dan terawasi dilaksanakan oleh perawat pelaksana.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ernawati Eka and Milawati Lusiani. 2010. "Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Centered Care Perspektif Pasien dan Perawat Di Rumah Sakit Dr. Dradjat Prawiranegara Serang." 6(3): 83-90
- 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, 10(2), 505-518. Diakses dari <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.523> Fikri. 2016. "Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Medika Bondowoso."
- Fitriana, Y., & Pratiwi, K. (2018). Pelaksanaan patient safety di Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul berdasarkan ketentuan undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. *Jurnal Kebidanan*, 7(1), 28. Diakses dari <https://doi.org/10.26714/jk.7.1.2018.28-39>.
- Gerteis, M., Levitan, S.E., Daley, J., & Delbanco, T. (1993). *Through the patient's eyes: Understanding and promoting patient - centered care*. San Fransisco: John Wiley & Sons.
- Handayani, F., Keperawatan, J., & Borneo, U. (2019). Hubungan komunikasi dan reward dengan penerapan patient centered care di instalasi rawat inap . 2(1), 125-134. *Journal of Borneo Holistic Health*. Diakses dari <http://jurnal.borneo.ac.id/index.php/bor-ticalth/article/view/749>.
- Kelana, Muhammad Tria. 2015. "Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak." Naskah Publikasi.
- Kusumaningtyas, T. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- LaVela, S., & Gallan, A. (2014). Evaluation And Measurement Of Patient Experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 28-36. <http://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/5>
- Marti, E., Andarini, S., & Lestari, 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*, 6(1), 1-17. Diakses dari <http://repository.ub.ac.id/158228/>.
- Nursalam. (2013). *Metedologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medka.
- Pamungkas, F., Hariyanti, T., Prawestiningtyas, E., & Juhariah, S. (2016). Pengalaman pasien dirawat inap di rumah sakit sebagai upaya penyusunan strategi pemasaran. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 109-119. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.12>.
- Riskiyah, R., Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). Pengalaman pasien rawat inap terhadap penerapan patient centered care di RS UMM. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(4), 358-363. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2017.029.04.13>.
- Rosa, E.M. (2018). Patient centered care di rumah sakit konsep dan implementasi. Diakses dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/24189/Buku%20PATIENT%20CC%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sekarini, R. W. A. (2018). Pengalaman pasien rawat inap pada penerapan patient centered care di Rumah Sakit Estomihi Medan tahun 2018. (Skripsi, Universitas Sumatera Utara). Diakses dari <http://repositori.usu.ac.id>.
- Slovin. (1960). *Formula Untuk Menghitung Jumlah Sampel*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah Developing Hospital Patient. *Jurnal Manejemen Pelayanan Kesehatan*, 09, 177-184.
- Zaniarti. 2011. "Hubungan Kualitas

Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Jamkesmas Di RSUD  
Salatiga.”