

EFEKTIFITAS *PATIENT CENTERED CARE* DALAM MENURUNKAN TINGKAT KECEMASAN DAN MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PASCA *CESAREAN SECTION*

Fathona Madiana¹, Elsy Maria Rosa¹

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: *Patient Centered Care (PCC)* telah menjadi salah satu standar pelayanan di rumah sakit dalam mendukung Program Nasional pemerintah Indonesia, yang salah satunya adalah menurunkan angka kematian ibu dan bayi serta meningkatkan angka kesehatan ibu dan bayi. Belum banyak penelitian mengenai *PCC* di Indonesia, terutama terkait efektifitas penerapan *PCC* dalam menurunkan tingkat kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien pasca operasi *Cesarean Section*.

Metode: Penelitian ini merupakan *Quasi Experiment*, yang melibatkan 35 responden (kontrol) dan 31 responden *PCC* (intervensi) pada pasien pasca operasi *Cesarean Section*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *State Anxiety Inventory* untuk mengukur kecemasan dan metode *SERVQUAL* modifikasi untuk mengukur kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul pada Juni-Agustus 2018. Analisis data menggunakan *independent sample t-test*.

Hasil dan Pembahasan: Dari hasil pengukuran uji beda tingkat kecemasan dari kelompok kontrol (*mean* = 62,8571) dan *PCC* (*mean* = 45,4667) menunjukkan hasil *sig. 2-tailed* = 0,001, serta uji beda tingkat kepuasan antara kelompok kontrol (*mean* = 76,3143) dan *PCC* (*mean* = 84,9677) diperoleh *sig. 2-tailed* = 0,003. Uji beda dikatakan bermakna apabila *p value* < 0,05.

Kesimpulan: Terdapat perbedaan tingkat kecemasan maupun tingkat kepuasan yang signifikan pada kedua kelompok tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *PCC* dapat menurunkan tingkat kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Patient Centered Care*, Kecemasan, Kepuasan, *Cesarean Section*

EFFECTIVENESS OF PATIENT CENTERED CARE IN REDUCE ANXIETY LEVEL AND INCREASE SATISFACTION ON PATIENT POST CESAREAN SECTION

Fathona Madiana¹, Elsy Maria Rosa¹

¹Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Patient Centered Care (PCC) has become one of the standard services in hospitals in support of the Government of Indonesia's National Program, one of which is reducing maternal and infant mortality and improving maternal and infant health. Not much research on PCC in Indonesia, especially related to the effectiveness of PCC application in reducing the level of anxiety and improve patient satisfaction after Cesarean Section surgery.

Methods: This study was an Experiment Quasi, involving 35 respondents (controls) and 31 PCC respondents (intervention) in postoperative Cesarean Section patients. The research instrument used a State Anxiety Inventory and SERVQUAL modification methods questionnaire. The research was conducted in RS PKU Muhammadiyah Bantul on June-August 2018. Data analysis using independent sample t-test.

Results and Discussion: From the measurement results of different test levels of anxiety from the control group (mean = 62.8571) and PCC (mean = 45.4667) showed the results of sig. 2-tailed = 0.001, and the test of the level of satisfaction between the control groups (mean = 76.3143) and PCC (mean = 84.9677) was obtained by sig. 2-tailed = 0.003. Different tests are said to be meaningful if p value <0.05.

Conclusions: There are significant differences in anxiety and satisfaction levels in both groups. The results showed that PCC can reduce anxiety levels and increase patient satisfaction.

Keyword: Patient Centered Care, anxiety, satisfaction, Cesarean Section