

UPAYA PEMBERDAYAAN PERAWAT DALAM MENGURANGI KECEMASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS PCC (PATIENT CENTERED CARE)

Atiek Murharyati¹, Wahyuningsih Safitri², Setiyawan³, S. Dwi Sulisetyawati⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Keperawatan Program Sarjana dan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Kusuma Husada

Corresponding email: dmurharyati@gmail.com

Disubmit : 31/01/25 | Diterima : 11/08/25 | Diterbitkan : 11/08/25

ABSTRACT

Patients in every hospital, including PKU Muhammadiyah Sukoharjo Hospital, generally experience anxiety. Due to the suboptimal efforts to reduce patient anxiety, there is a need for concrete steps to be taken by the hospital to realize a healthcare service that centers on the patient, making them feel comfortable and more valued during the nursing process, as well as being able to reduce anxiety in patients. One of the efforts to reduce patient anxiety is through an appropriate nursing service model, including the implementation of Patient Centered Care (PCC). The aim of this activity is to enhance the knowledge of nurses and other healthcare personnel about PCC and its impact on reducing patient anxiety. The method carried out involves lecturing and discussing the material. The target of this activity includes the hospital management, nurses from the Emergency Department, ICU, and inpatient wards. The results obtained from this activity showed that participants were able to demonstrate the implementation of the PCC procedure. The conclusion is that nurses and other healthcare personnel at RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo are capable of optimizing, implementing, and enhancing knowledge related to Patient Centered Care (PCC) services in an effort to reduce anxiety in patients.

Keywords: Anxious, patients, Patient Centered Care

ABSTRAK

Pasien di setiap rumah sakit termasuk di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo pada umumnya mengalami kecemasan. Oleh karena belum optimalnya upaya mengurangi kecemasan pasien sehingga membutuhkan sebuah langkah konkrit yang dilakukan dari pihak Rumah sakit untuk mampu mewujudkan layanan kesehatan yang memusatkan pelayanan pada pasien sehingga pasien merasa nyaman, lebih dihargai saat dilakukan proses keperawatan serta mampu mengurangi cemas pada pasien. Salah satu upaya mengurangi kecemasan pasien melalui model pelayanan keperawatan yang tepat, diantaranya adalah dengan menerapkan *Patient Centered Care* (PCC). Tujuan dilakukan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan perawat dan tenaga kesehatan lainnya tentang PCC dan pengaruhnya dalam mengurangi kecemasan pasien. Metode yang dilakukan melalui kegiatan ceramah penyampaian materi dan diskusi materi. Sasaran kegiatan merupakan bagian manajemen Rumah Sakit, perawat dari IGD, ICU, dan rawat inap. Hasil yang didapatkan dari kegiatan ini peserta mampu mendemonstrasikan pelaksanaan prosedur PCC. Kesimpulannya adalah perawat, dan tenaga kesehatan lainnya di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo mampu mengoptimalkan dan mengimplementasikan serta meningkatkan pengetahuan berkaitan dengan pelayanan berbasis *Patient Centered Care* (PCC) dalam upaya mengurangi kecemasan pada pasien

Keywords: Cemas, pasien, Patient Centered Care

Pendahuluan

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo merupakan Rumah sakit swasta tipe C di Kabupaten Sukoharjo, memiliki jumlah pasien yang datang berkunjung rata rata per hari 300-350 pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian manajemen

Rumah sakit diperoleh keterangan bahwa selama ini dalam penanganan cemas pada pasien, sebagian besar perawat secara personal menerapkan teknik relaksasi dan memberikan edukasi kepada pasien. Namun hal tersebut masih dirasakan belum cukup, karena seringkali masih dijumpai pasien

yang tampak gelisah, dan cemas selama dalam proses perawatan, sehingga perlu adanya strategi baru dalam mengurangi kecemasan pasien. Kecemasan merupakan perasaan takut yang tidak jelas disertai dengan rasa tidak pasti, tidak berdaya, merasa terisolasi dan tidak nyaman. (Fitriani et al., 2023) Terdapat dua faktor yang dapat menyebabkan cemas pada pasien diantaranya faktor internal (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pengalaman dirawat) dan eksternal (kondisi medis/diagnosis penyakit, akses informasi, komunikasi terapeutik, lingkungan, fasilitas kesehatan)(Sadock, 1997). Berdasarkan data sebelumnya di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo tahun 2023 oleh Atiek Murharyati bahwa dari 57 sampel diperoleh data sejumlah 24 pasien merasa sedikit cemas, dan 15 pasien cemas, hal ini menunjukkan adanya masalah berkaitan dengan psikologis kecemasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo.

Respon cemas yang muncul pada pasien akan mempengaruhi kondisi klinis pasien. Tanda somatik tersebut yang menyebabkan terjadinya hiperaktifitas dari sistem syaraf otonom seperti nafas pendek, denyut jantung meningkat, insomnia, mual, gemetaran, pusing. Gejala otonomik diantaranya seperti nyeri kepala, berkeringat, kekakuan pada dada, jantung berdebar, dan gangguan gastrointestinal ringan. Manifestasi perifer dari kecemasan ditandai dengan adanya diare, pusing, melayang, keringat berlebihan, hiper refleksia, hipertensi, midriasis pupil, gelisah, pingsan, takikardi, rasa gatal pada anggota gerak, tremor, frekuensi urin. (Akbar et al., 2022).

Hal ini menunjukkan terkait kecemasan pasien tersebut perlu adanya perhatian khusus dari pihak Rumah Sakit, sehingga tidak memperburuk kondisi klinis pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PCC sangat efektif dalam menurunkan tingkat kecemasan dan cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien operasi katarak. (Sjarifudhin & Maria Rosa, 2018). Hal ini

sesuai pula dengan pendapat dari (Rosa, 2018) bahwa PCC mampu mengurangi kecemasan, Hal tersebut karena salah satu dimensi dari PCC adalah memberi dukungan emosional pada pasien, dan apabila dilihat dimensi secara keseluruhan dari *Patient Centered Care* yaitu pertama menghormati pilihan dan penilaian pasien, kedua dukungan emosional, ketiga memberikan kenyamanan fisik, keempat memberikan informasi dan edukasi, kelima berkelanjutan dan transisi, keenam koordinasi pelayanan, ke tujuh askes pelayanan dan ke delapan adalah melibatkan keluarga dan teman. Dimensi tersebut apabila bisa di terapkan dalam sebuah pelaksanaan pelayanan Kesehatan berbasis *Patient Centered Care* maka akan tercapai tujuan diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan hasil klinis pasien, meningkatkan keadaan emosional pasien, mengurangi tingkat keparahan gejala, mengurangi biaya perawatan pasien, meningkatkan kepatuhan obat, meningkatkan waktu konsultasi.

Salah Satu strategi yang bisa dilakukan dalam upaya mengurangi kecemasan yang dialami pasien yaitu menerapkan pelayanan kesehatan berbasis *Patient Centered Care*, dan dikarenakan masih minimnya informasi terkait *Patient Centered Care*, maka saat ini dilakukan pengabdian masyarakat di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sukoharjo kembali dengan topik upaya pemberdayaan perawat dalam mengurangi kecemasan pasien melalui pelayanan keperawatan berbasis PCC.



Gambar 1. Penyampaian latar belakang kegiatan pengabdian masyarakat di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo



Gambar 2. Peserta kegiatan pengabdian masyarakat bersama nara sumber

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo dengan diikuti oleh 23 peserta yang terdiri dari bidang keperawatan, bidang diklat, perawat IGD, ICU, Rawat Inap, serta di hadiri oleh dokter yaitu Wakil Direktur RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian yang digunakan adalah dengan memberikan pemberdayaan tenaga kesehatan baik perawat dan non perawat yang hadir. Metode yang digunakan adalah dengan ceramah, diskusi yang diawali dari *pre test* dan *post test* sebagai cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian.

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya dengan bagian diklat dan bidang keperawatan untuk mengurangi kecemasan pasien yang sudah dilakukan dengan memberikan edukasi dari personal perawat, belum pernah menerapkan PCC karena belum mendapatkan materi PCC secara detail termasuk SOP pelaksanaan PCC. Rumah sakit sudah menerapkan metode manajemen pelayanan pasien yang pelaksanaannya dengan *cross check* terkait terapi yang diberikan pada pasien.

Dan pada saat ketua pengabdi Atiek Murharyati melaksanakan apersepsi dengan peserta, hanya 2 peserta yang pernah mendapatkan materi terkait *Patient Centered Care* termasuk manfaatnya terhadap kecemasan. Sehingga dalam hal ini ketua pengabdi memberdayakan seluruh peserta dengan diawali memberikan materi terkait syarat, dan prosedur dalam melakukan *Patient Centered Care* di Rumah Sakit, dan mengajarkan cara penerapannya, yang pelaksanaannya membutuhkan kerjasama antar profesi kesehatan, yang terdiri perawat dan non perawat yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan selama proses keperawatan pasien di sebuah Rumah Sakit. Sehingga harapannya mampu meningkatkan pengetahuan pihak Rumah Sakit tentang *Patient Centered Care* dan manfaatnya dalam meminimalkan atau mengurangi kecemasan yang dialami oleh pasien.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan pengabdian masyarakat memberikan kontribusi yang baik pada RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo, hal ini dikarenakan pengetahuan peserta kegiatan tentang *Patient Centered Care* dan manfaatnya terhadap mengurangi

kecemasan sebagai salah satu dukungan emosional tenaga kesehatan menjadi meningkat. Pihak Rumah sakit juga akhirnya mengetahui bahwa PCC merupakan salah satu standar nasional akreditasi Rumah Sakit (SNARS) 2018. (Madiana, 2018)

Patient Centered Care merupakan menjadi salah satu alat dalam rangka meningkatkan hasil kesehatan pasien. Didefinisikan pula bahwa PCC sebagai bentuk pelayanan kesehatan yang memprioritaskan kebutuhan dan keinginan pasien, sekaligus memberikan pemahaman dan dukungan dalam mengambil keputusan terhadap perawatan yang diterima oleh pasien. Oleh karena itu, hal tersebut membutuhkan support dari dokter, pasien, keluarga, perawat dan tenaga kesehatan lain yang terlibat. (Madiana, 2018) Sehingga pasien merasa lebih tenang, merasa dihargai, dihormati, karena kebutuhannya sebagai individu termasuk didalamnya sentuhan, dukungan emosi mampu memberikan kenyamanan yang menjadikan pasien tidak lagi merasa cemas dengan kondisi klinisnya sehingga kepuasan pasien meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa *Patient Centered Care* juga mampu meningkatkan kepuasan dari pasien (Putra, 2024). Konsep pelayanan berbasis PCC diantaranya yaitu pertama menjaga kontinuitas pelayanan yang berfokus pada pasien, Kedua, terdapat kolaborasi dan koordinasi antara dokter penanggung jawab dengan pemberi asuhan keperawatan, serta manajemen Rumah Sakit. Ketiga, Terdapat hubungan yang baik antara pasien, keluarga dan tenaga kesehatan. Keempat, screening pasien dengan berkoordinasi dengan perawat primer, atau perawat yang bertanggung jawab. Screening awal pada pasien diantaranya pasien yang memiliki resiko tinggi, biaya tinggi, resiko complain tinggi, pasien dengan penyakit kronis, pembiayaan yang kompleks, membutuhkan kontinuitas pelayanan, kasus termasuk kompleks atau tergolong rumit.



Gambar 3. Penyampaian materi

Berikut hasil dari pre test dan post test:

Tabel 1 Hasil Pretest dan Posttest

Pengetahuan pelaksanaan PCC untuk penurunan kecemasan	Nilai Pre test	Jumlah	Nilai Post test	Jumlah
Tinggi	8%	2	65%	15
Sedang	13%	3	35%	8
Rendah	78%	18	0%	0
	100%	23	100%	23

Berdasarkan hasil pre test diperoleh hasil Sebagian besar peserta 78% atau 18 perawat memiliki pengetahuan rendah. Hal ini dikarenakan peserta belum pernah mengikuti pelatihan ataupun seminar tentang PCC dan manfaatnya. Setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat bahwa PCC mampu mengurangi kecemasan, maka dilakukan post test dengan hasil sebagian besar peserta memiliki pengetahuan tinggi yaitu sebesar 65% atau 15 perawat.

Berdasarkan kebijakan kesehatan di Indonesia bahwa PCC sudah tertuang dalam Undang Undang Kesehatan terbaru yang telah mengakomodir sebagian dimensi mutu *Patient Centered Care* (PCC). Dimensi PCC merupakan hal yang penting dicapai, hal tersebut disebabkan karena PCC mempunyai banyak manfaat bagi pasien, sistem pelayanan kesehatan dan bagi klinisi. Manfaat PCC bagi pasien antara lain: peningkatan dari efisiensi pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, derajat kesehatan, mutu pelayanan Kesehatan, pelayanan preventif, memperbaiki fungsi perfoma, dan mempererat hubungan pasien dengan tenaga kesehatan, memperpendek lama

perawatan pasien, kepatuhan dalam konsumsi obat lebih baik, kondisi emosional pasien lebih kondusif, termasuk kecemasan dapat berkurang. Hal ini menunjukkan pentingnya pemberian pelatihan, in house training, atau seminar berkaitan dengan *Patient Centered Care* , untuk meningkatkan pengetahuan pemberi asuhan pada pasien termasuk perawat dalam melakukan asuhan pelayanan kepada pasien. Sehingga konsep PCC dapat diterapkan di setiap Rumah Sakit.

Simpulan

Setelah dilakukan kegiatan pemberian materi melalui ceramah dan diskusi menunjukkan bahwa hasil post test sebagian besar peserta memiliki pengetahuan tinggi yaitu sebesar 65% atau 15 perawat. Pentingnya pemberian pelatihan, in house training, atau seminar berkaitan dengan *Patient Centered Care* , untuk meningkatkan pengetahuan pemberi asuhan pada pasien termasuk perawat dalam melakukan asuhan pelayanan kepada pasien. Sehingga konsep PCC dapat diterapkan di setiap Rumah Sakit, termasuk di RS PKU Muhammadiyah Sukoharjo

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis berikan kepada Yayasan Universitas Kusuma Husada Surakarta dan Pendidikan Universitas Kusuma Husada Surakarta

sebagai penyedia dana pengabdian yang mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Daftar Pustaka

Pahlevi, Muhammad Reza, and Ika Ratna Indra Astutik. 2021. "Web-Based Gamification Loaded E-Learning Information System For Junior High Schools." *Procedia of Engineering and Life Science* 1, no. 2. <https://doi.org/10.21070/pels.v1i2.1038>.

Rosmiati, Ucu, and Puji Lestari. 2021. "Inovasi Model Pembelajaran PBI (Problem Based Instruction) Berbasis

Whatsapp Sebagai Langkah Solutif Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19." *JNPM (Jurnal Nasional Pendidikan Matematika)* 5, no. 1: 188. <https://doi.org/10.33603/jnpm.v5i1.3708>.

Yunanto, Andhik Ampuh, Darlis Herumurti, Siti Rochimah, and Imam Kuswardayan. 2019. "English Education Game Using Non-Player Character Based on Natural Language Processing." *Procedia Computer Science* 161: 502–8. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.158>.

Žilková, Katarína. 2015. "Misconceptions in Pre-Service Primary Education Teachers about Quadrilaterals Misconceptions in Pre-Service Primary Education Teachers about Quadrilaterals." *Journal of Education, Psychology and Social Sciences* 3, no. 1: 30–37.

Akbar, R. R., Anissa, M., Hariyani, I. P., & Rafli, R. (2022). Edukasi Masyarakat Mengenai Gejala Cemas. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(4), 876–881. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i4.10008>

Fitriani, L., Kusumajaya, H., & Agustiani, S. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 573–578. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1504>

Madiana, F. (2018). *Efektifitas Patient Centered Care Dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Cesarean Section* (Issue 2).

Putra, P. A. S. (2024). Implementation of patient centered care on service quality and patient satisfaction: a literature review 1. *Jurnal Keperawatan*, 16(4), 237–248.

- <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1310/976>
- Rosa, E. M. (2018). Patient Centered Care Di Rumah Sakit. In *Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah ...* (1st ed.). <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/24189/BukuPATIENTCC%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sadock, K. &. (1997). *Buku ajar keperawatan psikiatri klinis* (2nd ed.). Salemba Medika.
- Sjarifudhin, M., & Maria Rosa, E. (2018). Effectiveness of Patient Centered Care to Reduce Anxiety Level and Improve Satisfaction in Patients Undergoing Cataract Surgery. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(3), 188–195. <https://doi.org/10.18196/jmmr.7372>
- Akbar, R. R., Anissa, M., Hariyani, I. P., & Rafli, R. (2022). Edukasi Masyarakat Mengenai Gejala Cemas. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(4), 876–881. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i4.10008>
- Fitriani, L., Kusumajaya, H., & Agustiani, S. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat Inap Bedah. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 573–578. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i2.1504>
- Madiana, F. (2018). *Efektifitas Patient Centered Care Dalam Menurunkan Tingkat Kecemasan Dan Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Cesarean Section* (Issue 2).
- Putra, P. A. S. (2024). Implementation of patient centered care on service quality and patient satisfaction: a literature review 1. *Jurnal Keperawatan*, 16(4), 237–248. <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1310/976>
- Rosa, E. M. (2018). Patient Centered Care Di Rumah Sakit. In *Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah ...* (1st ed.). <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/24189/BukuPATIENTCC%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sadock, K. &. (1997). *Buku ajar keperawatan psikiatri klinis* (2nd ed.). Salemba Medika.
- Sjarifudhin, M., & Maria Rosa, E. (2018). Effectiveness of Patient Centered Care to Reduce Anxiety Level and Improve Satisfaction in Patients Undergoing Cataract Surgery. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(3), 188–195. <https://doi.org/10.18196/jmmr.7372>