

ABSTRAK

FARIDA ROZANY, 156070200111022, Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, Pengalaman pasien Rawat Inap di RS X : Ditinjau Dari Sudut Pandang *Patient Centered Care* (PCC), Komisi Pembimbing, Ketua : Dr. Indah Winarni, MA Anggota : dr. Viera Wardhani, M.Kes

Pengalaman pasien merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna pengalaman pasien dalam pelayanan yang diterima selama masa perawatan sebagai tinjauan implementasi *patient centered care* (PCC). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Informan pada penelitian ini adalah pasien kanker payudara, pasien jantung, dan pasien yang menjalani operasi SC. Data diperoleh melalui wawancara mendalam pada ketiga informan tersebut. Hasil penelitian mengidentifikasi 10 tema pengalaman pasien yaitu, mengkhawatirkan adanya sesuatu yang tidak nyaman di tubuhnya, pasrah kepada rekomendasi dokter, merasa nyaman dan tidak nyaman dalam pelayanan yang diterima, stres saat mengetahui penyakit yang diderita, penderitaan dari kanker yang diderita, perasaan takut pada penyakit kanker yang diderita, merasa tidak punya pilihan terhadap sakit yang diderita, mendapat dukungan semangat, menahan diri dari berpikir yang memperlambat kesembuhan, dan tidak mendapatkan penjelasan. Kesepuluh tema tersebut menggambarkan dimensi PCC. Namun dalam pelaksanaannya belum seluruh dimensi PCC terlaksana dengan baik.

Kata kunci : *patient centered care*, pengalaman pasien, fenomenologi

ABSTRACT

FARIDA ROZANY, 156070200111022, Postgraduate Hospital Magister Management, Medical Faculty Brawijaya University of Malang, Patient Experience in X Hospital : Implementation From Point of View *Patient Centered Care*, Supervisor : Dr. Indah Winarni, MA Co-supervisor : dr. Viera Wardhani, M.Kes

Patient experience is important to improving hospital service quality. This study aims to know the meaning of patient experience in services received during the treatment in hospital. In patient care required patient-centered care (PCC). This research uses qualitative research method with phenomenology approach. Informants in this study were breast cancer patients, heart disease patients, and patients who had sectio caesarea surgery. The data were obtained through in-depth interviews on the three informants. The results of the study there are 10 themes, worrying about something uncomfortable in the body, resigned to the doctor's recommendation, feel comfortable and uncomfortable in the service received, stress when knowing the illness suffered, suffering from cancer suffered, the fear of cancer that suffered , feeling no choice for illness, getting encouragement, refraining from thinking that slows down the healing, and not getting an explanation. Of the 10 themes show the relationship with PCC, but in its implementation not all the dimensions of PCC performed well.

Keyword : *patient experience, patient centered care, qualitative*