

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau

Irwan¹, Mangindara², Adriana Adevia Nuryadin³, Khairun Nisa Ainul Karim⁴

Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional¹

Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia^{2,3,4}

Email Korespondensi Author: irwan.juma99@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Patient Centered Care;
Kepuasan Pasien; Rumah
Sakit.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari penerapan *Patient-Centered Care* (PCC) terhadap kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Kota Baubau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Sampel dalam penelitian ini yaitu 261 pasien rawat inap RSUD Kota Baubau, dengan teknik *non-probability sampling*. Pengambilan data menggunakan instrumen berupa kuesioner dan proses pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-square* dengan memanfaatkan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan penerapan PCC terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi menghormati nilai dan kebutuhan pasien ($p=0,006$), dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan ($p=0,004$), dimensi informasi, komunikasi, dan edukasi ($p= 0,005$), dimensi dukungan emosional dan pengurangan rasa takut dan cemas ($p=0,006$), dimensi transisi dan kontinuitas perawatan ($p= 0,005$), dimensi akses pelayanan ($p = 0,005$). Serta tidak terdapat pengaruh antara penerapan PCC berdasarkan dimensi kenyamanan fisik ($p= 0,845$) dan keterlibatan keluarga dan orang terdekat ($p= 0,895$) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Baubau. Penelitian ini merekomendasikan manajemen RSUD Kota Baubau untuk meningkatkan pelatihan staf medis dan non-medis mengenai pentingnya menghormati nilai pasien serta memperkuat komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien untuk meningkatkan pengalaman perawatan.

Keywords:

Patient Centered Care;
Patient Satisfaction;
Hospital.

Abstrack

This study aims to determine whether there is an effect of the implementation of Patient-Centered Care (PCC) on the satisfaction of inpatients at the Baubau City Hospital. The method used in this study was quantitative with a cross-sectional study approach. The sample in this study consisted of 261 inpatients at the Baubau City Hospital, using non-probability sampling techniques. Data collection used a questionnaire instrument, and data management in this study used the Chi-square statistical test using the SPSS program. The results of this study indicate that there is a significant effect of PCC implementation on patient satisfaction based on the dimensions of respecting patient values and needs ($p=0.006$), the dimension of coordination and integration of services ($p=0.004$), the dimension of information, communication, and education ($p=0.005$), the dimension of emotional support and reduction of fear and anxiety ($p=0.006$), the dimension of transition and continuity of care ($p=0.005$), and the dimension of access to services ($p=0.005$). There was no effect between the implementation of PCC based on the dimensions of physical comfort ($p=0.845$) and family and loved ones involvement ($p=0.895$) on the satisfaction of inpatients at Baubau City Hospital. This study recommends that the management of Baubau City Hospital improve training for medical and non-medical staff on the importance of respecting patient values and strengthen communication between healthcare workers and patients to enhance the care experience.

Pendahuluan

Layanan yang berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*) merupakan paradigma baru yang bertujuan untuk mencapai hasil pelayanan kesehatan yang lebih baik, pengalokasian sumber daya yang tepat, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya. Konsep PCC memungkinkan pelayanan yang berorientasi pada pasien, keluarga, dan staf dalam pembuatan kebijakan program kesehatan, serta fasilitas dan program perawatan yang diterima setiap hari. Pimpinan rumah sakit harus mendukung

dan menciptakan budaya PCC dalam setiap kegiatan pelayanan dan asuhan pasien. Dalam hal ini, profesional Pemberi Asuhan (PPA) didorong untuk menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan pasien dan keluarga, serta memberikan informasi yang tepat agar pasien dapat membuat keputusan tentang perawatan, menghormati keyakinan pasien, dan memperhatikan harkat martabat mereka.

Pelayanan yang berfokus pada pasien atau *Patient Centered Care* (PCC) menjadi fokus utama dalam pemberian perawatan kesehatan saat ini. Konsep PCC pertama kali diperkenalkan oleh Picker Institute Europe di Inggris pada tahun 1988. Tujuan dari perawatan kesehatan yang berfokus pada pasien adalah melibatkan pasien secara aktif dalam perawatan kesehatan mereka. Saat ini, konsep PCC banyak diterapkan dalam sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia, termasuk di Amerika, Inggris, Eropa, dan Asia. Penerapan konsep ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Patient Centered Care memiliki delapan dimensi, yaitu menghormati pilihan pasien, dukungan moral, kenyamanan fisik, komunikasi, informasi dan edukasi, kontinuitas dan transisi, layanan terkoordinasi, keterlibatan keluarga, dan akses terhadap layanan. Dengan menghormati pilihan pasien, rumah sakit perlu memahami dan menyadari kebutuhan pasien dan keluarga, serta membina hubungan baik antara rumah sakit, pasien, dan keluarga. Misalnya, dalam pengambilan keputusan mengenai perawatan, pasien perlu dilibatkan agar mereka merasa memiliki kontrol atas kesehatan mereka. Salah satu tenaga kesehatan yang berperan penting dalam menerapkan PCC di rumah sakit adalah perawat. Perawat berfungsi sebagai pemberi asuhan yang terlibat selama 24 jam dalam memberikan perawatan kepada pasien. Seorang perawat harus mampu menerapkan PCC dalam asuhannya, karena hubungan antara pemberi layanan kesehatan dan pasien merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien terhadap asuhan salah satunya dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam menempatkan pasien sebagai pusat perawatan.

Dalam penelitian mengenai hubungan pelaksanaan PCC dengan pengalaman pasien rawat inap di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin, disimpulkan bahwa pelaksanaan PCC sangat penting bagi pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pengalaman positif yang dirasakan pasien selama berobat. Sebaliknya, jika pelayanan PCC tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan menghasilkan pengalaman yang kurang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan PCC bukan hanya sekadar kewajiban, tetapi juga merupakan investasi dalam kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau adalah Rumah Sakit Rujukan Tipe C milik Pemerintah Kota Baubau yang menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan dari empat kabupaten/kota, yaitu Kota Baubau, Kabupaten Buton, Kabupaten Bombana, dan Kabupaten Wakatobi. Dengan jumlah kunjungan yang cukup signifikan, rumah sakit ini memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Terdapat fluktuasi yang signifikan dalam jumlah kunjungan pasien rawat inap, dengan penurunan pada tahun 2022 diikuti oleh peningkatan yang cukup drastis pada tahun 2023. Data ini mencerminkan dinamika kebutuhan pelayanan kesehatan di masyarakat, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti epidemiologi, kebijakan kesehatan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Data jumlah komplain yang diterima oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau pada tahun 2023 menunjukkan bahwa keluhan terbanyak berasal dari sarana dan prasarana, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik rumah sakit perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, keluhan mengenai perilaku petugas dan kompetensi pelaksana juga perlu diperhatikan, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap pengalaman pasien selama menerima perawatan. Penanganan keluhan ini harus dilakukan dengan serius agar rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Data indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dengan indeks kepuasan mencapai 84,30% pada tahun 2023. Meskipun demikian, tingkat kepuasan tersebut masih belum mencapai standar yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar kepuasan yang telah ditetapkan adalah lebih dari 90% (Permenkes RI tahun 2008). Ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien di bawah 90%, maka pelayanan kesehatan yang

diberikan dianggap belum memenuhi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai standar yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara penerapan PCC dan tingkat kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, diharapkan rumah sakit dapat memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* untuk menganalisis hubungan antara *Patient Centered Care* (PCC) sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. PCC menekankan pasien sebagai pusat perawatan, sedangkan kepuasan pasien mencerminkan kualitas layanan yang diterima. Populasi penelitian terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau, dengan total 8.962 pasien dan rata-rata kunjungan bulanan 746. Sampel diambil dengan teknik *non-probability sampling*, khususnya *accidental sampling*, yang memungkinkan peneliti memilih pasien yang kebetulan bertemu. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* agar data yang diperoleh lebih akurat. Pengumpulan data bersumber dari data primer dari wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, serta data sekunder dari sumber lain seperti jumlah kunjungan dan pengaduan pasien. Kombinasi kedua jenis data ini dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman pasien. Data dikelola menggunakan IBM SPSS Statistics melalui tahapan *editing, coding, scoring, dan tabulasi*. *Editing* memastikan akurasi data, *coding* memudahkan analisis, *scoring* menilai data yang telah dikodekan, dan *tabulasi* menyusun data dalam tabel.

Analisis dilakukan dengan teknik univariat dan bivariat. Analisis univariat mengeksplorasi karakteristik masing-masing variabel, sedangkan analisis bivariat meneliti hubungan antara PCC dan kepuasan pasien. Uji *chi-square* digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel, dengan nilai *Odds Ratio* (OR) memberikan informasi tentang kekuatan hubungan tersebut. Tujuan dari analisis ini untuk melihat ada tidaknya hubungan antar dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*. Uji *chi-square* adalah uji analisis yang digunakan dalam mengukur hubungan atau pengaruh antara variabel yang terdapat pada baris dan kolom dengan mencari nilai OR.

Hasil dan Diskusi

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Menghormati Nilai dan Kebutuhan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Menghargai nilai dan kebutuhan pasien sangat krusial dalam pelayanan kesehatan. Ini melibatkan perawatan medis serta partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan mereka. Dengan mengakui keunikan setiap pasien, kita dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif. Ketika pasien merasa dihargai, mereka lebih terbuka dalam berkomunikasi, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas perawatan. Perlakuan yang bermartabat dan penuh rasa hormat terhadap pasien bukan hanya etika, tetapi juga strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Menurut O'Neill (2022), sensitivitas terhadap nilai budaya dan otonomi pasien sangat penting untuk membangun hubungan saling menghormati antara tenaga medis dan pasien. Tenaga medis harus memahami tradisi dan kepercayaan pasien yang memengaruhi keputusan kesehatan mereka, menjadikan mereka mitra dalam perjalanan kesehatan pasien.

Analisis dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan p-value 0,006, yang berarti ada pengaruh signifikan dari penerapan Patient Centered Care terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Ketika pasien merasa dihormati, mereka cenderung lebih puas dengan perawatan yang diterima. Rekapitulasi kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan penghormatan terhadap nilai dan kebutuhan mereka. Pasien melaporkan merasa dihormati dan dilibatkan dalam keputusan perawatan. Misalnya, menjaga privasi pasien membuat mereka merasa lebih nyaman dan aman di rumah sakit, yang penting untuk proses

penyembuhan. Perlakuan yang hormat dari tim medis berdampak signifikan, mendorong pasien untuk lebih aktif dalam perawatan mereka. Mereka cenderung mengikuti saran medis dan terlibat dalam diskusi pilihan perawatan, yang meningkatkan kepuasan dan partisipasi aktif dalam penyembuhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan termasuk sikap profesional tenaga medis, komunikasi yang sopan, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Windarti et al. (2023), yang menunjukkan bahwa penghormatan terhadap nilai dan kebutuhan pasien berpengaruh positif pada kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, Makassar. Pasien merasa puas karena perawat secara konsisten menanyakan kebutuhan mereka, menegaskan pentingnya komunikasi yang baik. Penelitian oleh Fauzan & Widodo (2019) di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip patient-centered care berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Komitmen rumah sakit untuk menghormati nilai dan kebutuhan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa menghargai nilai dan kebutuhan pasien adalah langkah penting untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan prinsip *patient centered care*, tenaga medis dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif, mendorong partisipasi aktif pasien dalam perawatan. Oleh karena itu, semua pihak dalam sistem kesehatan perlu berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip ini demi meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Koordinasi dan Integrasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Koordinasi dan integrasi dalam pelayanan kesehatan adalah elemen penting dalam pendekatan patient centered care, yang menempatkan pasien sebagai fokus utama perawatan. Hal ini memastikan bahwa semua aspek pelayanan terintegrasi dengan baik. Koordinasi efektif antara tim medis, penggunaan sistem informasi, dan pendekatan menyeluruh berkontribusi pada pengalaman pasien yang lebih baik. Ketika pasien merasakan koordinasi yang baik, mereka cenderung merasa lebih puas dan nyaman selama perawatan. Koordinasi yang baik melibatkan komunikasi efektif di antara anggota tim medis. Komunikasi yang jelas antara dokter, perawat, dan staf administrasi sangat penting untuk memastikan semua pihak memahami rencana perawatan pasien. Kolaborasi yang baik dapat meminimalkan risiko kesalahan dan memberikan rasa aman bagi pasien.

Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan juga penting. Pasien yang dilibatkan merasa lebih dihargai dan memiliki kontrol atas kesehatan mereka. Dengan mendengarkan pendapat pasien, fasilitas kesehatan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap rencana perawatan. Akses yang memadai ke layanan kesehatan juga merupakan bagian dari koordinasi yang efektif. Pasien harus dapat dengan mudah mengakses layanan medis, rehabilitasi, dan dukungan psikologis.

Hasil analisis chi-square dengan p-value 0,004 menunjukkan hubungan signifikan antara penerapan *patient centered care* pada dimensi koordinasi dan integrasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Mayoritas responden merasa puas dengan dimensi ini, yang mencakup komunikasi efektif, keterlibatan pasien, dan akses layanan. Sekitar 93,5% pasien yang menilai baik dimensi ini merasa puas, menunjukkan bahwa upaya nyata dalam koordinasi dan integrasi meningkatkan rasa tenang dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Jika petugas kesehatan kurang empati atau lambat merespons, kualitas pelayanan menurun. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas membuat pasien merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Kepuasan pasien bukan hanya hasil tindakan medis, tetapi juga bagaimana pasien diperlakukan selama perawatan. Perhatian dan penghargaan terhadap pasien menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu terus meningkatkan koordinasi dan integrasi dalam pelayanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa koordinasi dan integrasi dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Dengan memastikan komunikasi yang baik, melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan, dan memberikan akses yang memadai, fasilitas

kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa upaya nyata dalam aspek-aspek ini membuat pasien merasa lebih puas dan aman selama perawatan. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan perlu terus berupaya meningkatkan dimensi koordinasi dan integrasi pelayanan demi mencapai kepuasan pasien.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Informasi, Komunikasi dan Edukasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Komunikasi dalam keperawatan merupakan aspek krusial yang mendukung pelayanan profesional oleh perawat, serta mengekspresikan peran mereka. Perawat perlu memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan, yang berfungsi sebagai dasar dalam pemecahan masalah pasien dan memberikan bantuan medis maupun psikologis (Sumiyati & Dalem, 2018). Komunikasi dalam keperawatan tidak hanya mencakup berbicara dan mendengarkan, tetapi juga interaksi yang membangun hubungan dengan pasien, termasuk komunikasi non-verbal seperti bahasa tubuh dan ekspresi wajah. Perawat yang peka terhadap sinyal non-verbal pasien dapat memberikan perawatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka, misalnya dengan menenangkan pasien yang cemas.

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan model *Patient Centered Care* (PCC) yang berfokus pada informasi, komunikasi, dan edukasi berdampak positif pada kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Kuesioner juga menunjukkan responden merasa puas dengan informasi, komunikasi, dan edukasi dari perawat. Kejelasan informasi menjadi faktor penting, di mana penjelasan yang sabar dan menenangkan dari staf medis membuat pasien merasa lebih nyaman dan percaya pada perawatan yang dijalani. Penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik komunikasi dan edukasi dari perawat, semakin tinggi kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif juga dapat memperbaiki citra rumah sakit, dengan memastikan informasi disampaikan secara jelas dan empatik, sehingga meningkatkan hasil kesehatan pasien.

Komunikasi yang baik juga berkontribusi pada keselamatan pasien. Penelitian oleh Burgener (2020) menunjukkan perlunya kerjasama tim kesehatan untuk meningkatkan komunikasi. Dengan komunikasi yang lebih baik, keselamatan dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan, melibatkan seluruh tim kesehatan dalam memberikan perawatan optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi oleh Hasna Tunny et al. (2022), yang menunjukkan bahwa perawat mampu menerapkan PCC dengan baik, di mana sebagian besar pasien merasa puas dengan informasi dan edukasi yang diberikan. Namun, ada catatan bahwa perawat perlu menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menjelaskan hasil pemeriksaan laboratorium dengan lebih baik.

Meskipun banyak perawat berusaha memberikan informasi yang jelas, beberapa tidak menjawab pertanyaan pasien dengan memadai, yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Ketidakjelasan dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pasien, berdampak negatif pada pengalaman perawatan. Dalam dunia keperawatan yang kompleks, kemampuan berkomunikasi menjadi semakin penting. Perawat harus berfungsi sebagai penyampai informasi, pendengar yang baik, dan penghubung antara pasien dan tim medis. Dengan membangun hubungan yang kuat melalui komunikasi yang efektif, perawat dapat meningkatkan kepuasan dan hasil perawatan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam keperawatan adalah elemen vital yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Melalui penerapan model PCC, perawat dapat meningkatkan komunikasi dan edukasi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga keselamatan dan citra rumah sakit. Oleh karena itu, perawat harus terus mengembangkan keterampilan komunikasi dan berkolaborasi dengan tim kesehatan untuk memberikan perawatan terbaik.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Kenyamanan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kenyamanan fisik adalah penilaian menyeluruh pelanggan terhadap lingkungan mereka, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Ini melibatkan aspek biologis dan pengalaman emosional yang dipicu oleh rangsangan sensorik seperti suara, cahaya, dan suhu. Kenyamanan fisik berpengaruh positif pada proses penyembuhan pasien, menjadikannya tujuan utama dalam pelayanan kesehatan. Di rumah



sakit, kenyamanan fisik tercermin dalam pencahayaan yang baik dan suhu ruangan yang sesuai. Pencahayaan yang tepat dapat mengurangi stres, sementara suhu yang tidak nyaman dapat mengganggu penyembuhan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu fokus pada menciptakan lingkungan yang nyaman.

Hasil penelitian menunjukkan p-value sebesar 0,845, yang mengindikasikan tidak ada pengaruh signifikan antara penerapan Patient Centered Care berdasarkan kenyamanan fisik dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau pada tahun 2024. Meskipun kenyamanan fisik penting, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tersebut tidak cukup untuk menjamin kepuasan pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kenyamanan fisik, merasa puas dengan kemudahan akses dan efektivitas pelayanan. Namun, ketidakpuasan muncul dari aspek non-fisik, seperti komunikasi dengan tenaga medis dan kecepatan pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan fisik saja tidak cukup untuk memenuhi harapan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Rivai et al. (2020), yang menunjukkan tidak ada pengaruh bermakna antara kenyamanan dan kepuasan pasien. Kesimpulannya, meskipun kenyamanan fisik sangat penting, rumah sakit perlu memperhatikan aspek lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti komunikasi dan responsivitas pelayanan. Pendekatan holistik ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung proses penyembuhan.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Dukungan Emosional dan Pengurangan Rasa Takut Dan Cemas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Ketakutan dan kecemasan adalah emosi umum yang dialami pasien saat mengunjungi fasilitas kesehatan (Amiman et al., 2019). Kecemasan dapat dipengaruhi oleh faktor seperti usia dan jenis kelamin, yang berhubungan dengan pengalaman dan interaksi individu dengan lingkungan. Pengalaman hidup, interaksi sosial, dan perawatan medis juga dapat mempengaruhi tingkat kecemasan seseorang.

Analisis menggunakan uji chi-square dengan Fisher's Exact Test menunjukkan P-value = 0,006 (p < 0,05), yang berarti ada pengaruh penerapan Patient Centered Care dalam dimensi dukungan emosional terhadap pengurangan rasa takut dan kecemasan serta kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Dukungan emosional merupakan aspek penting dalam perawatan yang berfokus pada kebutuhan emosional pasien, membantu mereka merasa didengar dan dipahami. Dengan dukungan emosional yang baik, pasien cenderung merasa lebih puas karena dapat mengurangi stres dan meningkatkan rasa aman. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan dukungan emosional yang mereka terima, merasa aman untuk mengungkapkan kekhawatiran karena staf medis memberikan informasi yang jelas dan menciptakan suasana nyaman. Peningkatan kualitas dalam dimensi ini dapat memperkuat hubungan antara responden dan tenaga medis.

Penelitian ini sejalan dengan studi (Retno et al., 2024) tentang hubungan perilaku caring perawat dan kecemasan orang tua selama hospitalisasi anak. Perawat yang melibatkan orang tua dalam keputusan medis dapat mengurangi kecemasan mereka. Selain itu, penelitian (Paputungan & Bataha, 2018) menunjukkan bahwa sikap peduli perawat berhubungan dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap. Semakin baik sikap perawat, semakin rendah tingkat kecemasan pasien, karena perawat dapat memahami dan memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Keterlibatan Keluarga dan Orang Terdekat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dukungan dari keluarga dan orang terdekat sangat penting bagi pasien yang menjalani pengobatan. Dukungan ini tidak hanya berupa kehadiran fisik, tetapi juga emosional dan praktis. Saat menghadapi masalah kesehatan, kehadiran orang-orang terdekat menjadi sangat vital untuk membantu pasien mengatasi kecemasan dan tantangan selama proses pengobatan. Penelitian oleh Winefield dan Harvey (2005) menunjukkan bahwa dukungan keluarga dapat mengurangi stres dan kecemasan pasien. Kehadiran anggota keluarga yang memberikan dukungan emosional dapat meningkatkan rasa tenang pasien. Keluarga yang terlibat aktif dalam perawatan dapat membuat pasien merasa lebih diperhatikan, yang berpotensi mempercepat proses penyembuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara keterlibatan keluarga dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau pada tahun 2024, meskipun banyak responden merasa puas. Faktor lain yang lebih dominan juga memengaruhi kepuasan pasien.



Komunikasi yang baik antara tim medis dan keluarga serta lingkungan rumah sakit yang mendukung juga berkontribusi pada kepuasan pasien.

Kecemasan yang dialami keluarga pasien juga perlu diperhatikan. Penelitian Agustin (2019) mengungkapkan bahwa kecemasan tinggi di antara keluarga dapat menghambat peran mereka sebagai sumber dukungan. Kecemasan ini dapat berdampak negatif pada pasien, memperburuk kondisi mereka dan menghambat penyembuhan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertimbangkan strategi untuk membantu keluarga dalam mengelola kecemasan, seperti menyediakan sesi konseling dan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien. Dalam kesimpulan, dukungan keluarga sangat penting dalam proses pengobatan, namun rumah sakit juga harus memperhatikan kesejahteraan emosional keluarga agar dukungan tersebut lebih efektif dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Keseimbangan antara dukungan untuk pasien dan keluarga harus menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas perawatan.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Transisi dan Kontinuitas Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Transisi dan kontinuitas perawatan adalah aspek penting dalam sistem kesehatan yang mengatur perpindahan pasien antar lingkungan perawatan, seperti dari rumah sakit ke perawatan rumah atau layanan kesehatan primer. Proses ini melibatkan pemindahan fisik serta transfer informasi penting mengenai kondisi kesehatan, pengobatan, dan rencana perawatan. Dengan pendekatan yang terencana, kesalahan dalam peresepan dan pengelolaan obat dapat diminimalisir, yang merupakan hal krusial untuk keselamatan pasien. Implementasi yang baik dalam transisi dan kontinuitas perawatan dapat meningkatkan keselamatan pasien dan mengurangi dampak negatif dari kesalahan pengobatan (Hisnindarsyah et al., 2023).

Dari perspektif pasien, pentingnya transisi dan kontinuitas perawatan sangat jelas. Contohnya, pasien pasca-operasi memerlukan informasi yang jelas tentang perawatan lanjut di rumah. Tanpa informasi yang tepat, pasien bisa bingung dan berisiko melakukan kesalahan dalam pengobatan. Oleh karena itu, peran dokter dan perawat dalam memberikan informasi yang jelas sangat penting untuk meningkatkan rasa percaya diri pasien dalam menjalani perawatan di rumah.

Analisis penerapan transisi dan kontinuitas perawatan menunjukkan manfaat bagi pasien dan sistem kesehatan. Penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara penerapan *Patient Centered Care* dan kepuasan pasien rawat inap, dengan nilai P -value = 0,005. Ketika pasien merasa terlibat dalam perawatan, kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan meningkat. Rekapitulasi kuesioner menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan dimensi transisi dan kontinuitas perawatan. Pasien melaporkan bahwa informasi tentang perkembangan dan rencana tindakan disampaikan dengan jelas oleh tim medis. Koordinasi dalam merencanakan perawatan lanjut juga berkontribusi pada kepuasan pasien. Peningkatan kualitas dalam aspek-aspek ini dapat memperbaiki pengalaman pasien dan memastikan transisi yang lancar dari rumah sakit ke perawatan di rumah atau fasilitas lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Windarti et al. (2023), yang juga menemukan kepuasan pasien terhadap variabel peralihan dan kesinambungan. Informasi yang jelas mengenai perkembangan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka, serta komunikasi efektif antara tim medis dan pasien semakin memperkuat hubungan tersebut. Transisi dan kontinuitas perawatan juga dapat mengurangi biaya kesehatan. Kesalahan dalam perawatan dapat menyebabkan komplikasi yang memerlukan perawatan tambahan, meningkatkan biaya bagi pasien dan sistem kesehatan. Dengan memberikan informasi yang tepat dan dukungan selama transisi, risiko komplikasi dapat diminimalisir, sehingga mengurangi beban biaya.

Dapat disimpulkan bahwa transisi dan kontinuitas perawatan adalah elemen kunci dalam meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien. Dengan pendekatan yang sistematis dan komunikasi yang jelas, pengalaman perawatan dapat diperbaiki. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Patient Centered Care* yang fokus pada dimensi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi mengurangi kesalahan pengobatan dan biaya perawatan. Oleh karena itu, institusi kesehatan perlu terus mengembangkan praktik terbaik dalam transisi dan kontinuitas perawatan untuk kesejahteraan pasien dan efisiensi sistem kesehatan.

Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Berdasarkan Dimensi Akses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Akses layanan kesehatan adalah elemen penting dalam sistem kesehatan yang efektif. Ini mencakup kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa hambatan dari faktor geografis, sosial, ekonomi, dan lainnya. Akses yang baik tidak hanya berarti kedekatan fisik, tetapi juga kualitas layanan yang diterima pasien. Akses kesehatan yang optimal berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat.

Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau menunjukkan bahwa banyak responden puas dengan akses pelayanan yang ada, berkat kemudahan transportasi dan responsivitas tim medis. Namun, tidak semua pasien merasakan akses yang sama; beberapa mengalami kesulitan karena jarak dan kurangnya transportasi. Ini menunjukkan perlunya infrastruktur transportasi yang baik untuk mendukung akses layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan antara penerapan *Patient Centered Care* dan kepuasan pasien rawat inap, dengan nilai P -value = 0,005. Ketika pasien merasa akses terjamin, mereka cenderung lebih puas. Penelitian lain juga menunjukkan hubungan antara akses layanan dan kepuasan pasien dengan nilai p -value 0,001, menegaskan bahwa akses yang baik meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian menunjukkan hubungan positif antara akses dan kepuasan pasien di ruang IGD. Akses yang baik mendorong pasien merekomendasikan rumah sakit dan kembali jika diperlukan, menciptakan siklus positif untuk layanan kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa akses terhadap layanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Infrastruktur yang baik, kemudahan transportasi, dan responsivitas medis adalah elemen penting yang saling terkait. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, manajemen rumah sakit, dan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, menciptakan sistem yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Hasil penelitian menegaskan bahwa penerapan *patient centered care* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pertama, penerapan *patient centered care* yang menghormati nilai dan kebutuhan pasien menunjukkan dampak positif. Ketika staf medis menghargai preferensi pasien, mereka merasa lebih diperhatikan. Rumah sakit perlu melatih staf untuk peka terhadap nilai-nilai budaya pasien melalui pelatihan komunikasi antarbudaya. Selanjutnya, koordinasi layanan yang baik antar departemen juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif antara dokter saat merujuk pasien sangat penting untuk menghindari kesalahan perawatan. Pengembangan sistem informasi terintegrasi akan membantu memperlancar proses ini. Dimensi informasi, komunikasi, dan edukasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Pasien yang menerima informasi jelas tentang kondisi mereka merasa lebih tenang. Rumah sakit harus memastikan staf mampu menyampaikan informasi dengan baik dan menyediakan materi edukasi yang relevan. Meskipun dimensi kenyamanan fisik tidak menunjukkan pengaruh signifikan, aspek ini tetap penting. Fasilitas yang nyaman dan bersih dapat mempengaruhi pengalaman pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjaga standar kebersihan dan kenyamanan. Dukungan emosional juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Pasien yang merasa didukung cenderung lebih puas. Rumah sakit perlu mengembangkan program dukungan emosional, seperti sesi konseling. Namun, keterlibatan keluarga tidak menunjukkan dampak signifikan, meskipun tetap penting untuk memberikan dukungan. Rumah sakit harus mencari cara untuk melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan perawatan. Dimensi transisi dan kontinuitas perawatan juga memengaruhi kepuasan. Proses transisi yang mulus membuat pasien merasa lebih aman. Komunikasi yang baik antar tim medis sangat penting untuk mendukung transisi ini. Akses pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit perlu mengidentifikasi hambatan yang menghalangi akses pasien dan meningkatkan fasilitas serta tenaga medis untuk memastikan perawatan tepat waktu. Penelitian ini menekankan pentingnya penerapan *patient centered care* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Setiap dimensi menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rumah sakit harus terus meningkatkan pelatihan staf, koordinasi antar departemen, serta memperhatikan semua aspek perawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

Referensi

- Afrilanti, A. N. (2016). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap berdasarkan metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon tahun 2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- Amiman, S. P., Katuuk, M., & Malara, R. (2019). Gambaran tingkat kecemasan pasien di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan*, 7(2). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i2.24472>
- Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. (2022). Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*, 9(2), 155-162. <https://doi.org/10.33867/jka.v9i2.347>
- Bachruddin, S., Efendy, I., & Yuniati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Mercusuar*, 7(1), 069-076. <https://doi.org/10.36984/jkm.v7i1.457>
- Bahtera, Y., Setiawan, H., & Rizany, I. (2023). Pelaksanaan patient centered care (PCC) menurut perawat sebagai profesional pemberi asuhan: Literature review. *Nerspedia*, 5(1), 13-22. <https://www.nerspedia.ulm.ac.id/index.php/nerspedia/article/view/147>
- Buangin, A., Yasnani, Y., & Kalza, L. A. (2022). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.37887/jakk.v3i1.38053>
- Burgerner, A. M. (2020). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The Health Care Manager*, 39(3), 128-132.
- Chanafie, D., Asmirajanti, M., Abeng, T. D. E., & Binawan, U. (2022). Pengaruh budaya pelayanan berfokus pada pasien terhadap mutu pelayanan di RSU DKI Jakarta. *The Journal of Hospital Accreditation*, 04(1), 13-16.
- Effendi. (2019). Hubungan dukungan keluarga dengan tingkat kecemasan pasien preoperatif fraktur ekstremitas di Irna Bedah RSUP Dr. Mohamma Hoesin Palembang. *Departemen Keperawatan Jiwa*, 207-214.
- Faradiba, H. (2019). Persepsi pasien terhadap pelaksanaan patient centered care (PCC) di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Jember. *Digital Repository Universitas Jember*, 1-101. <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/94279>
- 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. <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.523>
- Gamun, S. W. R. S. P. P. M. Y. P. (2023). Pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap rumah sakit umum Bahagia Makassar. *Public Health and Medicine Journal*, 1(2), 06-23.
- Gunawan, S., Aritonang, R. L. R., & Widya Risnawaty. (2018). Pengukuran kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Versi Cetak*, 1(1), 153-159.
- Hasna Tunny, D., Tandi, & Puput Inggrid Massa. (2022). Kemampuan perawat dalam menerapkan patient centered care di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3), 165-176. <https://doi.org/10.55606/jrik.v2i3.1270>

- Herman, K., Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(1), 185–199.
- Hisnindarsyah, W., Nazeli, B., Yuwanto, L., & Hidayatullah, A. (2023). The role of the surveyor in discharge planning for patient safety. *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(9), 2471–2504. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i9.6267>
- Indida Leli Indah Febrianty, Dewi Gayatri, I. N. R. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi psikologis pasien dan keluarga saat menerima bad news tentang kanker. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1), 982–989. <https://doi.org/10.31539/joting.v6i1.9533>
- Lim, S. A., Khorrami, A., Wassersug, R. J., & Agapoff, J. A. (2023). Gender differences among healthcare providers in the promotion of patient-, person- and family-centered care—and its implications for providing quality healthcare. *Healthcare (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/healthcare11040565>
- Pourramzani, A., Rahbar Taramsari, M., Sedighinejad, A., Beheshti, D., Jaber Ansari, A., Bazar, G., Atrkarroushan, Z., & Ahmadi, M. (2023). Patients' preferences and attitudes toward receiving bad medical news: A quantitative study from Guilan academic hospitals. *Jundishapur Journal of Health Sciences*, 15(3). <https://doi.org/10.5812/jlhs-138355>
- Retno Makhtufir Khamdalah, Suhari, & Yulia Rachmawati, M. A. (2024). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kecemasan orang tua akibat hospitalisasi pada anak di Rumah Sakit Islam Lumajang. *Jurnal Ners LENTERA*, 12(1), 59–68.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). The relations of service quality and patients' satisfaction in inpatient installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan prima dan trust pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Rusmawati, A. (2016). Upaya meningkatkan kemampuan perawat dalam menerapkan patient centered care. *Manajemen Keperawatan*, 12–30.
- Sari, E. K. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum Doloksanggul. *Journal Information*, 10, 1–16.
- Selfanay, M., Pajung, C. B., Suarjana, W., & Program Ilmu, S., & Masyarakat, K. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47–52.
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Skripsi Program Studi Tinggi, Sekolah Kesehatan, Ilmu Elisabeth, Santa*.

- Sumiyati, N. M., & Dalem, A. (2018). Strategi komunikasi perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1-15. <http://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Taborat, O., Oetari, & Satibi, M. (2020). Analisis pengaruh karakteristik dan status pembiayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73-85.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Utami, Y. T. (2017). Patient characteristics, financing type, accreditation status, and quality of health services at community health center, Surakarta. *Journal of Health Policy and Management*, 02(01), 79-90. <https://doi.org/10.26911/thejhpmp.2017.01.02.07>
- Windarti, S., Samad, M. A., Ngkolu, N. W., & Annisa, N. (2023). Pengaruh penerapan patient centered care terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. *Public Health and Medicine Journal*, 1(2), 40-54. <https://jurnal.ilrscentre.or.id/index.php/pama/article/view/38>