

## INTISARI

**Latar Belakang:** Interaksi dan kemitraan antara pasien dengan tenaga kesehatan sebagai penyedia layanan merupakan pusat dari praktik Patient Centered Care (PCC). Dalam penerapan PCC, pasien merupakan bagian terpenting untuk bisa menilai apakah PCC diimplementasikan dengan optimal dalam proses perawatan.

**Tujuan:** Mengetahui gambaran mengenai pelaksanaan PCC dari persepsi pasien khususnya pada aspek interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien di Rumah Sakit Akademik UGM (RSA UGM).

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif *cross sectional* dengan pendekatan deskriptif yang melibatkan sebanyak 100 pasien rawat inap dewasa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Patient-Professional Interaction Questionnaire (PPIQ) yang mengacu pada empat komponen utama yaitu komunikasi yang efektif, minat pada agenda pasien, empati, dan keterlibatan pasien dalam perawatan. Analisis univariat dan bivariat dilakukan dalam penelitian ini untuk mendapatkan nilai akhir PCC secara keseluruhan dan nilai berdasarkan masing-masing kategori responden.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai PCC di pelayanan rawat inap RSA UGM sebesar 71,97 (SD  $\pm 6,594$ ). Penilaian terhadap masing-masing domain PCC menunjukkan bahwa komunikasi efektif ( $19.32 \pm 1.213$ ) dan empati ( $19.03 \pm 1.403$ ) memiliki rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan minat profesional kesehatan terhadap agenda pasien ( $16.94 \pm 2.957$ ) dan keterlibatan pasien dalam perawatan ( $16.68 \pm 3.184$ ).

**Kesimpulan:** Persepsi pasien terhadap PCC di RSA UGM berada pada rentang sangat baik. Keempat domain dalam PCC dinilai sangat baik, tapi aspek keterlibatan pasien dalam perawatan masih perlu ditingkatkan.

**Rekomendasi:** Penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan menilai PCC berdasarkan persepsi tenaga kesehatan.

**Kata kunci:** Empati, interaksi pasien dan tenaga kesehatan, keterlibatan pasien, komunikasi efektif, *patient centered care*.

## ABSTRACT

**Background:** Interaction and partnership between patients and health workers as service providers is the center of Patient Centered Care (PCC) practice. In implementing PCC, the patient is the most important part of being able to assess whether PCC has been implemented optimally in the treatment process.

**Objective:** Knowing the description of the implementation of PCC from patient perceptions, especially in the aspect of the interaction between health workers and patients at the UGM Academic Hospital (RSA UGM).

**Method:** This study was a quantitative cross-sectional study with a descriptive approach involving 100 adult inpatients. The instrument used in this study was the Patient-Professional Interaction Questionnaire (PPIQ) which refers to four main components, namely effective communication, interest in the patient's agenda, empathy, and patient involvement in care. Univariate and bivariate analyzes were carried out in this study to obtain the final PCC score as a whole and scores based on each respondent category.

**Results:** The results showed that the PCC value in inpatient services at RSA UGM was 71.97 (SD  $\pm 6.594$ ). Assessment of each PCC domain showed that effective communication ( $19.32 \pm 1.213$ ) and empathy ( $19.03 \pm 1.403$ ) had higher averages than health professionals' interest in the patient's agenda ( $16.94 \pm 2.957$ ) and patient involvement in care ( $16.68 \pm 3.184$ ).

**Conclusion:** Patients' perceptions of the implementation of PCC at RSA UGM are in a very good range. The four domains in PCC are considered very good, but aspects of patient involvement in care still need to be improved.

**Recommendation:** Further research can be conducted by assessing PCC based on the perceptions of health workers.

**Keywords:** Effective communication, empathy, patient and health worker interaction, patient centered care, patient involvement.