

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Dirawat di ruang perawatan intensif bisa menjadi situasi yang sulit bagi pasien maupun keluarganya. Berbagai respon fisik maupun emosional dapat terjadi yang memicu pemberi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pengalaman baru yang lebih positif. Pengalaman pasien merupakan salah satu pilar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Ruang *Intensive Cardiovascular Care Unit* (ICVCU) RSUD Dr. Moewardi sudah dilakukan survei penilaian mutu pelayanan dengan angket kepuasan yang berisi pertanyaan tertutup namun informasi pengalaman dan persepsi pasien dan keluarga belum dapat diperoleh. Untuk itu pengalaman selama perawatan perlu diidentifikasi secara spesifik, untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan berfokus pada pasien dan keluarga.

**Tujuan:** Mengeksplorasi pengalaman pasien dan keluarga terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan selama dirawat di ruang ICVCU RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

**Metode:** Penelitian kualitatif dengan desain fenomenologi. Subyek penelitian ditentukan secara *purposive* dengan jumlah 8 pasang partisipan (pasien dan pengasuh keluarga). Karakteristik partisipan pasien berusia 30-60 tahun, terdiagnosis *Acute Coronary Syndrome*, dirawat di ICVCU minimal 48 jam, dengan kondisi kesehatan stabil. Pengasuh keluarga adalah anggota keluarga yang berusia 21-60 tahun. *Interpretative Phenomenology Analysis* digunakan untuk analisis data.

**Hasil:** Partisipan pasien terdiri dari tiga perempuan dan lima laki-laki dengan usia 40-60 tahun, lama perawatan di ICVCU 2-5 hari. Sedangkan partisipan pengasuh keluarga terdiri dari tiga laki-laki dan 5 perempuan, usia 21- 58 tahun dan sebagian besar merupakan pasangan pasien. Terdapat tiga tema utama yaitu sikap responsivitas dan kejelasan informasi yang menggambarkan sikap dokter dan perawat, sakit tak tertahankan dan situasi sulit di masa perawatan yang menggambarkan rasa sakit dan ketidaknyamanan yang dialami pasien, situasi sulit yang dihadapi pengasuh keluarga serta perasaan tenang setelah keluar dari ketegangan di masa kritis, dan kebutuhan dukungan sosial dan harapan pasien dan keluarga yang menggambarkan pasien ingin selalu dekat dengan keluarga serta keinginan untuk segera pulih.

**Kesimpulan:** Pengalaman pasien dan pengasuh keluarga menunjukkan pentingnya responsivitas, kompetensi dan informasi medis yang jelas dari tenaga kesehatan serta peran dukungan sosial dari keluarga dalam proses pemulihan pasien di ICVCU.

**Kata Kunci:** *acute coronary syndrome*, kualitas pelayanan, pengalaman pasien dan keluarga, kualitatif, fenomenologi.

## ABSTRACT

**Background:** *Being admitted to the intensive care unit can be a challenging situation for both patients and their families. Various physical and emotional responses can occur, prompting healthcare providers to enhance new, more positive experiences. Patient experience is one of the pillars for improving the quality of healthcare services. The Intensive Cardiovascular Care Unit (ICVCU) at Dr. Moewardi Hospital has conducted a service quality assessment survey with a satisfaction questionnaire containing closed questions. However, information on the experiences and perceptions of patients and families has not yet been obtained. Therefore, experiences during treatment need to be specifically identified to improve the quality of patient- and family-centered care.*

**Objective:** *To explore the experiences of patients and families regarding the quality of healthcare services during treatment in the ICVCU of Dr. Moewardi Hospital, Surakarta.*

**Method:** *Qualitative research with a phenomenological design. Subjects were determined purposively with a total of 8 pairs of participants (patients and family caregivers). Characteristics of patient participants included ages 30-60, diagnosed with Acute Coronary Syndrome, treated in the ICVCU for at least 48 hours, and in stable health condition. Family caregivers were family members aged 21-60. Interpretative Phenomenological Analysis was used for data analysis.*

**Result:** *Patient participants consisted of three women and five men aged 40-60, with a length of stay in the ICVCU of 2-5 days. Family caregiver participants consisted of three men and five women, aged 21-58, most of whom were the patients' spouses. Three main themes emerged: responsiveness and clarity of information reflecting the attitudes of doctors and nurses, unbearable pain and difficult situations during treatment, which depict the patients' suffering and discomfort; the challenges faced by family caregivers, along with the sense of relief after emerging from the critical period; and the need for social support and the hopes of the patients and their families, which show the desire of the patients to always be close to their families and their wish for a speedy recovery.*

**Conclusion:** *The experiences of patients and family caregivers highlight the importance of responsiveness, competence, and clear medical information from healthcare providers, as well as the role of social support from families in the recovery process of patients in the ICVCU.*

**Key Word:** *acute coronary syndrome, service quality, patient and family experience, qualitative, phenomenology.*