

# PRINSIP PATIENT CENTERED CARE (PCC) DALAM ASUHAN KEPERAWATAN GAWAT DARURAT PADA KASUS KEGAWATAN KARDIOVASKULAR

(Principles of Patient Centered Care (PCC) in Emergency Nursing Care Cardiovascular Activity Case)

M. Sobirin Mohtar<sup>1</sup>, Faisal Amin<sup>1</sup>, Esti Yuandari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

<sup>2</sup>Program Studi Diploma Empat Promosi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

E-mail: [sobirinmuchtart12345@gmail.com](mailto:sobirinmuchtart12345@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan gawat darurat yang menjadi area sensitif bagi perawat karena lingkungan kerja yang cukup *urgency* sehingga mempengaruhi kualitas perawatan. Salah satu pengaruhnya adalah kurangnya caring perawat gawat darurat yang berfokus kepada pasien (PCC) yang dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan keperawatan terutama pada aspek asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip patient centered care dalam asuhan keperawatan gawat darurat pada kasus kegawatm kardiiovaskular. Penelitian ini menggunakan metode Studi Literatur dalam pencarian literature bersumber dari empat database (google scholar, DOAJ, PubMed, dan Portal Garuda), menggunakan kata kunci yang sesuai dengan tema. Dari 10 jurnal yang diidentifikasi didapatkan bahwa terdapat berbagai hambatan dalam penerapan prinsip patient centered care dalam asuhan keperawatan baik dari perspektif perawat maupun pasien. Perawat yang menerapkan PCC dalam setiap asuhan keperawatan terkadang mengalami berbagai hambatan yaitu pelayanan yang tidak diiringi dengan sikap caring. Oleh karena itu perlu adanya solusi seperti pelatihan prinsip patient centered care untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat dan perbaikan manajemen di ruang gawat darurat.

**Kata Kunci:** Kardiiovaskular, Asuhan Keperawatan Gawat-Darurat, PCC

## ABSTRACT

Emergency services are a sensitive area for nurses because of the urgent work environment that affects the quality of care. One of the effects is the lack of caring for emergency nurses who focus on patients (PCC) which can affect the quality of nursing services, especially in aspects of nursing care. This study aims to analyze the application of the principles of patient centered care in emergency nursing care in cardiovascular emergency cases. This study uses the Literature Study method in searching for literature sourced from four databases (google scholar, DOAJ, PubMed, and Garuda Portal), using keywords that match the theme. From the 10 journals identified, it was found that there were various obstacles in the application of the principles of patient centered care in nursing care from both the nurse and patient perspective. Nurses who apply PCC in every nursing care sometimes experience various obstacles, namely services that are not accompanied by caring attitudes. There for a solution is needed such as training in the principles of patient centered care to improve the quality of nurse services and improve management in the emergency room.

**Keywords:** Cardiovascular, Emergency Nursing Care, PCC

## PENDAHULUAN

Salah satu kasus kegawatdaruratan yang banyak terjadi di luar rumah sakit dan sering terdapat di instalasi gawat darurat adalah penyakit jantung yang merupakan penyebab kematian terbesar pertama di dunia. Pada orang dewasa, penyakit jantung yang sering ditemui adalah penyakit jantung koroner dan gagal jantung dan sering mengakibatkan terjadinya gangguan

kelistrikan jantung hingga pasien mengalami henti jantung atau cardiac arrest (Bryant et al dalam Dewi, 2015).

Data di dunia menurut *World Health Organization* (WHO, 2016) sebanyak 17,5 juta orang meninggal akibat gangguan kardiiovaskular. Lebih dari 75% penderita kardiiovaskular berada di Negara-negara yang berpenghasilan rendah hingga menengah dan 80% disebabkan karena

serangan jantung dan stroke (WHO, 2016). Diperkirakan setiap tahun 17,3 juta orang meninggal diakibatkan oleh penyakit kardiovaskular. Penyakit Jantung Koroner (PJK), menduduki peringkat pertama yang menyumbang angka kematian pada tahun 2012 di Indonesia (Wong, 2014). Dari semua penyakit kardiovaskular, Penyakit Jantung Koroner merupakan manifestasi dominan dan diperkirakan oleh WHO sebagai penyebab utama kematian di dunia (Tumade, 2016). Penyakit jantung coroner dapat mengancam nyawa pada pasien yang dapat terjadi setiap saat, kondisi ini biasa disebut Sindrom Koroner Akut atau SKA (Tumade, 2016). SKA dengan komplikasi kematian mendadak merupakan kejadian yang sering ditemukan, sebanyak 50% dari pasien dengan infark miokard elevasi segmen ST tidak mampu bertahan hidup (Starry, 2015).

Selain itu kematian akibat penyakit kardiovaskular yang lain adalah kasus gagal jantung adalah dengan prevalensi 27% atau sekitar 3-20 per 1000 orang mengalami gagal jantung (Wang, 2009). Prevalensi gagal jantung di Asia Tenggara mencapai 3 kali lipat jika dibandingkan dengan Negara Eropa dan Amerika yaitu sebesar 4,5-6,7%: 0,5-2% (Lam, 2015). Asuhan keperawatan gawat darurat merupakan rangkaian kegiatan praktik keperawatan kegawatdaruratan yang diberikan oleh perawat yang kompeten untuk memberikan asuhan keperawatan di ruang gawat darurat dengan prinsip cepat dan tepat (Rudi H, 2016). Salah satu cara dalam mendukung pelayanan kegawatdaruratan berkualitas, rumah sakit berupaya menerapkan prinsip Patient Centered Care termasuk di instalasi gawat darurat yang memiliki peran penting sebagai komponen pertama dalam pemberian pelayanan kesehatan saat pasien masuk rumah sakit karena ketika PCC diterapkan maka semakin banyak pasien yang menaruh kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka mereka akan semakin

berminat dalam mencari perawatan medis saat dibutuhkan, mematuhi perawatan yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan puas terhadap pengalaman yang didapat ketika menerima perawatan kesehatan (Trachtenberg F, 2005).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arifin Dwi Atmaja (2018) kemampuan perawat selama penerapan PCC masih belum maksimal karena disebabkan oleh faktor individu dan faktor psikologi meliputi usia perawat, masa kerja yang kurang, tingkat pendidikan, serta motivasi dari perawat yang bersangkutan (Arifin, 2018). Hasil penelitian lain yang dilakukan di Malang oleh Marti (2015) yang melakukan evaluasi pelaksanaan PCC saat resusitasi pada pasien kritis didapatkan hasil penerapan PCC selama proses resusitasi henti jantung disesuaikan dengan proses resusitasi yang menuntut kecepatan dan ketepatan tindakan sehingga penerapan PCC pun menjadi kurang maksimal (Marti, 2015).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review. Proses pengumpulan literatur dilakukan dengan cara melakukan pemilihan jumlah jurnal atau artikel dari 40 literatur menjadi 10 literatur, 8 jurnal internasional dan 2 jurnal nasional. Proses pencarian dilakukan melalui elektronik based yang terindeks seperti Google Scholer (n=10), DOAJ (n=4), PubMed (n=9), dan Portal Garuda (n=7).

## HASIL

Penelitian ini dimulai dari proses pengumpulan literatur yang didapatkan melalui kata kunci yang sesuai dengan topik yang akan diteliti. Proses atau artikel hingga tersaring dan didapatkan 10 jurnal, 4 jurnal nasional dan 6 jurnal internasional. Proses pencarian dilakukan melalui elektronik based seperti google scholar, Pubmed, DOAJ, dan portal Garuda. Berikut adalah ringkasan literatur yang didapatkan dari proses penelusuran (Tabel 1. Ringkasan Literatur)

Tabel 1. Hasil ringkasan literatur

No.	Penulis (tahun)	Tujuan	Desain	Hasil
1.	Martina and Sylwia (2018)	Presenting the role of nurses in the care of patients after cardiac arrest in the course of myocardial infarction	Studi Kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah utama dari pasien setelah kejadian Cardiac arrest antara lain kekambuhan, sesak nafas, ketidaknyamanan karena immobilisasi, dan depresi. Selama perawat melakukan tindakan perlu adanya evaluasi dari keparahan komplikasi yang mampu memicu kematian. Sehingga peran perawat adalah mengedukasi pasien untuk memperbaiki kualitas hidupnya dan mengurangi resiko kejadian cardiac arrest berulang
2.	Veronica <i>et al</i> (2019)	The main aim of this study was to analyse whether the level of theoretical and practical understanding affected the attitudes of nursing staff	Kuantitatif Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuesioner CAEPCR adalah yang pertama yang berhasil menghubungkan pengetahuan dan keterampilan resusitasi kardiopulmoner terhadap sikap staf terkait masalah etika. Selain itu kuesioner ini juga bisa digunakan untuk mengidentifikasi para staf keperawatan yang membutuhkan kursus dan sebagai alat pendeteksi masalah etik dalam praktek klinis.

3.	Bradley <i>et al</i> (2018)	The aim of this study was to identify and explore organisational barriers to, and enablers of, patient and family centred care within an Australian acute care hospital from the perspective of that hospital's management staff	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama dalam penerapan prinsip <i>patient and family centered care</i> adalah kendala staf, berkurangnya tingkat pengalaman staf, beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, kendala sumber daya dan lingkungan, sikap staf yang tidak mendukung. Selain itu, penggerak utama dalam keberhasilan Patient and family centered care adalah saat pasien menjadi fokus kepemimpinan dan perawatan yang berpusat pada keluarga, kepuasan staf, hubungan antar staf yang positif, struktur dan proses formal untuk mendukung PFCC, dan keanekaragaman budaya dari staf
4.	Ismiroja dkk (2018)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman perawat dalam penanganan cardiac arrest di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof Dr R D Kandou Manado.	Kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengalaman perawat dalam penanganan <i>cardiac arrest</i> didukung oleh penge-tahuan dan kesiapan perawat dengan hambatan sarana dan prasarana
5.	Irawan <i>et al</i> (2019)	To know the implementation of patient-centered collaborative care training concept to increase inpatient unit nurse performances of x hospital	Mixed Method Research	Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat dipengaruhi oleh usia, pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, dan motivasi pengembangan diri. Secara statistik, tidak ada perbedaan signifikansi, tetapi dari pelatihan preciation, perawatan tidak menyadari bahwa ada pengaruh pelaksanaan PCC di Unit Rawat Inp Bedah dan Penyakit Dalam di X Hospital dan didukung oleh perawat. Pengetahuan yang baik tentang konsep PCC terbukti berpengaruh terhadap implementasi PCC di Ruang Rawat Inap X Hospital didukung oleh peningkatan kinerja perawat diruang rawat inap.
6.	Lateef <i>et al</i> (2020)	The aim of this study is to provide outcomes from assessment of nurses' perceptions about patient-centered care and the current trends in Primary Health Care system in South West Nigeria.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi perawat sebagai partisipan tentang pemanfaatan PCC dalam Primary Health Care (PHC) untuk layanan kesehatan yang efektif dan berkualitas mengungkapkan pentingnya peran perawat dalam menerima PCC dalam praktik asuhan keperawatan di komunitas pedesaan. Penyedia layanan kesehatan menyatakan PCC sebagai pendekatan umum dan global akan meningkatkan pengalaman pasien dan meningkatkan kualitas perawatan di sistem pelayanan kesehatan primer.
7.	Marti dkk (2015)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi secara mendalam prinsip PCC yang diterapkan pada resusitasi henti jantung	Kualitatif	Hasil penelitian ini mengidentifikasi 8 tema yang menggambarkan implementasi PCC pada resusitasi jantung, yaitu (1) menghormati martabat pasien dan keluarganya, (2) menjaga keamanan dan kepuasan, (3) dukungan keluarga, (4) holism, memperlakukan KIE pada situasi kritis, (5) memberikan layanan terbaik secara konsisten, (6) menjaga kolaborasi tim, (8) faktor tambahan. Penerapan prinsip PCC sangat membutuhkan keterlibatan tim resusitasi dan keluarga pasien.
8.	Fatma wati dkk (2019)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dokumentasi terhadap kelengkapan asuhan keperawatan di ruangan IGD	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan baik dengan kategori dokumentasi lengkap sebanyak 91,3%, sedangkan kategori pengetahuan kurang baik, dokumentasi pun kurang lengkap namun ada hubungan beban kerja, pengetahuan dengan kelengkapan asuhan keperawatan di ruang IGD
9	Ernawati dan Lusiani (2019)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fenomena pelaksanaan PCC perspektif pasien dan perawat	Kualitatif	Hasil penelitian mendapatkan tema yang muncul dari partisipan pasien terdiri dari: kurang informasi kesehatan yang diterima, perlakuan yang kurang care dalam perawatan; pasien kurang mengenal kondisi diri dan sugesti dengan pengobatan tradisional; dukungan keluarga yang dibutuhkan pasien. Sedangkan tema yang muncul dari partisipan perawat terdiri dari: pengenalan yang kurang mengenai PCC dan asuhan keperawatan kurang optimal; tim khusus untuk referral/ rujukan pasien ke tingkat selanjutnya; penyampaian informasi kesehatan dari tenaga kesehatan
10.	Setia ningsih dkk (2018)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan perawat tentang PCC di ruang ICU RS di Kabupaten Kedumen	Kuantitatif Cross Sectional	Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 90,2% perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang PCC di ICU, sedangkan sisanya memiliki pengetahuan yang kurang. Hasil penelitian dari pengetahuan perawat tentang PCC dimensi dengan nilai paling tinggi adalah dimensi pertama, yaitu menghormati nilai, pilihan, dan kebutuhan pasien di ICU, sedangkan pengetahuan dimensi PCC yang paling rendah adalah akses terhadap pelayanan.

Hasil 10 artikel yang sudah diidentifikasi didapatkan bahwa konsep *patient centered care* merupakan sebuah paradigma baru yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan kesehatan karena sejak dimulainya akreditasi dari KARS, PCC menjadi perbincangan hangat yang diperlukan oleh para staf professional,

berpengalaman, dan memiliki pengetahuan di bidang klinik yang didukung oleh kemampuan dalam mendokumentasikan data yang sesuai dengan kondisi pasien (Lipkin, 1984; Roter, 2004; Tongue, 2005; Booth, 2007). Dokumentasi asuhan keperawatan merupakan catatan tentang perkembangan klien terhadap berbagai

implementasi keperawatan secara menyeluruh, sistematis, dan terstruktur sebagai pertanggungjawaban terhadap tindakan yang telah dilakukan perawat kepada klien (Prabowo, 2016).

## PEMBAHASAN

Pelayanan di unit gawat darurat merupakan salah satu bagian yang cukup penting dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit karena sifatnya yang unik dan memerlukan peran staff kesehatan untuk memberikan pertolongan secara cepat, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marti (2015) yang menyebutkan bahwa Pelayanan di unit gawat darurat merupakan salah satu area yang cukup sulit karena area tersebut memerlukan tindakan secara cepat disertai banyaknya jumlah pasien yang harus di tangani di IGD, perawat gawat darurat harus mengimplementasikan rencana pengobatan, mengevaluasi efektivitas pengobatan, dan merevisi perencanaan dalam rentang waktu yang sangat sempit, selain itu perawat perlu melakukan pengkajian secara cepat dan merencanakan intervensi sambil berkolaborasi dengan tim kesehatan lain, sehingga hal tersebut akan berdampak kepada berbagai aspek pelayanan terhadap pasien, contohnya penelitian yang dilakukan oleh Pham (2011) menjelaskan bahwa banyaknya jumlah pasien yang harus ditangani di IGD akan berdampak pada terbatasnya komunikasi dan interaksi antar petugas kesehatan dengan pasien dan juga keluarga. Hal ini juga sejalan dengan Govindarajaan (2010) bahwa tuntutan kinerja yang efektif dan keterampilan tinggi yang harus diberikan oleh perawat pada pelayanan kegawatdaruratan akan membuat terbatasnya sikap caring dan empati kepada pasien dan keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Lusiani (2019) menyebutkan bagaimana perspektif pasien dalam menanggapi fenomena pelaksanaan PCC yaitu pasien menyatakan kurang mendapatkan informasi kesehatan yang diterima, kurangnya caring petugas dalam perawatan yang diberikan, dan kurangnya kesadaran serta pengetahuan pasien mengenai kondisi dirinya ironisnya ditemukan pernyataan dua dari empat partisipan merasa kurang puas dalam menerima informasi terkait status kesehatan selama mereka dirawat serta kebanyakan partisipan justru lebih banyak mendapat dukungan dari keluarga selama mereka dirawat.. Sedangkan kusumaningrum (2009) berpendapat bahwa kebutuhan pasien sebagai makhluk bio, psiko, sosio, dan kultural harus

dipenuhi, oleh karena itu perawat perlu mempertimbangkan sebuah pelayanan yang berfokus kepada pasien atau yang biasa disebut dengan Patient Centered Care (PCC) sebagai suatu pendekatan untuk membina hubungan timbal balik antara penyedia layanan dan pasien sehingga diharapkan akan mengurangi konflik yang sering muncul akibat keterbatasan komunikasi dan informasi.

Ketika perawat menerapkan sistem PCC dalam setiap pelayanan yang diberikan, hal tersebut diharapkan dapat mengurangi penderitaan pasien yang sudah putus asa dalam menghadapi penyakitnya dan menjalani rangkaian proses perawatan yang tidak singkat. Hal ini sesuai dengan dimensi yang terdapat dalam sistem PCC menurut Harvey Picker dalam Tzalepis et al (2015) yaitu: menghormati nilai dan kebutuhan pasien; partisipasi keluarga dan teman; informasi, edukasi, dan komunikasi; asuhan yang berkelanjutan; akses terhadap pelayanan; integrasi dan koordinasi; kenyamanan fisik dan manajemen nyeri; serta dukungan emosional. Steiger & Balog (2010) berpendapat bahwa perawat harus mampu menjaga nilai-nilai yang diyakini oleh pasien, dan mengambil tindakan serta keputusan terkait pasien dengan turut melibatkan persepsi dari sudut pandang pasien dan keluarga. Sejalan dengan Clarke & Fawcett (2016) bahwa tingkat pengetahuan seorang perawat akan sangat menentukan terlaksananya penerapan PCC dalam sistem pelayanan.

Sebagai seorang perawat maka asuhan keperawatan merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan termasuk asuhan keperawatan gawat darurat di IGD, Maria (2018) menyebutkan bahwa asuhan keperawatan bukan suatu tindakan terisolasi, artinya seorang perawat perlu mengemban tanggung jawab dalam menempatkan pasien sebagai pusat perawatan dalam setiap asuhan keperawatan. Berbagai permasalahan yang timbul ketika perawat mengimplementasikan PCC dalam asuhan keperawatan gawat darurat diantaranya kelengkapan dokumentasi yang kurang baik sejalan dengan penelitian Fatmawati dkk (2019) menyebutkan bahwa kurangnya kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan di IGD dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti beban kerja, dan pengetahuan perawat.

Salah satu contoh kasus yang memerlukan tindakan cepat pada pasien dengan kegawatan kardiovaskular adalah tindakan resusitasi jantung paru. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marti (2015) menemukan bahwa prinsip-prinsip PCC

tidak bisa selalu diterapkan secara optimal di unit gawat darurat pada saat resusitasi, karena fokus masing-masing anggota tim adalah melakukan tindakan sesuai algoritma dan prosedur yang sudah ditetapkan. Melibatkan keluarga saat mengambil keputusan tidak selalu bisa dilakukan karena proses resusitasi yang membutuhkan kecepatan dalam pengambilan keputusan. Kondisi tersebut membuat keluarga cemas dan menganggap tenaga kesehatan kurang komunikatif (Pham et al, 2011). Padahal pelayanan yang berfokus pada pasien seharusnya diimplementasikan pada setiap pasien dalam setiap kondisi termasuk pelayanan resusitasi pada kasus kegawatan henti jantung (Pham et al, 2011).

Marti (2015) juga menjelaskan bagaimana pendapat perawat tentang penerapan prinsip PCC yang dikaitkan dengan berbagai tema. Diantaranya : Tema menghargai harkat dan martabat pasien dan keluarga, perawat mencoba memberikan perlakuan yang sama untuk semua pasien dan tetap menjalin komunikasi, serta diwujudkan melalui sikap untuk menjaga kerahasiaan pasien; tema kedua yaitu ketika perawat menerapkan sikap menjaga keselamatan dan kenyamanan pasien dilakukan dengan menjaga posisi pasien, membersihkan pasien dari cairan tubuh atau kotoran, menjauhkan pasien dari benda tajam, dan mempertahankan kondisi bebas cedera untuk mencegah resiko jatuh; tema ketiga ketika perawat mengimplementasikan partisipasi aktif keluarga, maka perawat akan menjelaskan segala informasi yang berhak diketahui oleh keluarga terkait kondisi pasien, sekaligus memberikan kesempatan kepada keluarga untuk mendampingi pasien; Tema keempat yaitu holisme pemberian KIE dalam situasi kritis diterapkan perawat dengan menjelaskan kondisi pasien yang sebenar-benarnya dan memberikan kemungkinan terburuk yang bisa terjadi, disertai komunikasi efektif, edukasi, dan informed consent; tema kelima berkaitan dengan konsistensi memberikan pelayanan terbaik, perawat akan melakukan tindakan berdasarkan SOP dan tidak merugikan pasien serta mengutamakan life saving, perawat juga langsung melakukan tindakan disaat itu tanpa harus menunda, selain itu perawat diharapkan agar tidak mudah menyerah; tema keenam adalah kolaborasi antar tim kesehatan yang memiliki peranan penting karena setiap tim diharuskan bekerja sesuai tugas dan bertanggung jawab serta menjalin komunikasi yang baik, di dalam maupun di luar tim; tema ketujuh adalah hambatan yang dirasakan ketika mencoba menjalankan prinsip PCC saat proses

resusitasi yaitu budaya, birokrasi, beban kerja, kompetensi rekan kerja, keterbatasan sarana dan prasarana, dan ketidakadekuatan dukungan keluarga; dan tema terakhir yaitu faktor pendukung yang merupakan faktor pendukung terlaksananya pelayanan yang berfokus kepada pasien diantaranya faktor internal anggota tim yang mencakup motivasi dan kesadaran penolong, jumlah praktikan yang memadai mencakup jumlah praktikan cukup banyak, standar dan kebijakan rumah sakit terkait SOP dan aturan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Marti (2015) cukup jelas dalam menggambarkan bagaimana seorang perawat mencoba mengaplikasikan dimensi dari PCC terhadap pasien dengan kegawatan kardiovaskular pada tindakan resusitasi jantung paru, meskipun perawat telah mencoba semaksimal mungkin dalam menjalankan prinsip PCC, selalu ada hambatan dalam setiap pelaksanaannya. Bradley (2018) berpendapat bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan *patient and family centered care* adalah kendala dari petugas kesehatan yang memiliki tingkat pengalaman berbeda, beban kerja yang tinggi, dan bekerja di bawah tekanan waktu. Contohnya ketika staf yang memiliki pengalaman kerja berbeda dan staf tersebut tidak ada maka hal tersebut juga dapat menjadi hambatan karena staf lain tidak dapat menggantikan perannya. Selain itu saat staf dituntut dengan beban kerja yang tinggi karena selain menangani pasien mereka juga kadang menangani administrasi mereka akan kewalahan dan kesulitan untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh pasien (Bradley, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lateef (2020) menjelaskan bahwa ketika perawat kurang menerapkan implementasi dari PCC yang disertai kurangnya komitmen dari pengelola menyebabkan dampak yang dapat menurunkan kualitas sebuah organisasi layanan kesehatan karena rendahnya komitmen dan pemberdayaan yang baik sehingga masyarakatpun akan turut mengalami dampak negatif.

Pada akhirnya pusat pelayanan yang mengalami penurunan mutu kualitas dalam pelayanan keperawatan karena penilaian masyarakat akan berpengaruh terhadap instansi rumah sakit dan staff kesehatan salah satunya perawat yang menjalankan asuhan keperawatan. Tidak hanya perawat atau staff kesehatan yang dirugikan, semua pihakpun akan turut menjadi bahan evaluasi seperti bagian manajemen ruangan, dokter, dan petugas kesehatan yang turut andil dan terlibat dalam memberikan

pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, penerapan sistem PCC dalam suatu layanan perlu ditinjau kembali karena memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang telah dilakukan penulis mengenai prinsip PCC dalam asuhan keperawatan pada kasus kegawatan kardiovaskular adalah masih belum sepenuhnya penerapan prinsip PCC tersebut terlebih lagi di ruang IGD, karena IGD merupakan unit pelayanan yang memerlukan tindakan cepat dan memiliki jumlah kunjungan yang cukup banyak.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Association, E. N. 2013. *Sheehy's Manual of Emergency Nursing: Principles and Practice 7th Ed.* St Louis: Elsevier Inc.
- Atmaja, A. D. 2018. Pengaruh Supervisi Klinik Model Akademik Terhadap Kemampuan Perawat Dalam Menerapkan *Patient Centered Care* (PCC) Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Pemikiran Ilmiah*, 41-54. [diunduh pada: 15 Februari 2020]
- Bradley, L. M. 2018. Barriers and enablers of patient and family centred care in an Australian acute care hospital: Perspectives of health managers. *Patient Experience Journal*, 5(3), 55-64. Tersedia pada: <https://pxjournal.org/journal/vol5/iss3/9> [diunduh pada: 12 Mei 2020]
- Drenkard. 2013. *Patient Centered Care*. American Nurses Credentialing Center.
- Ernawati, E. 2019. Studi Fenomeologi: Pelaksanaan Patient Centered Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*, 83-90. Tersedia pada: [www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ](http://www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ) [diunduh pada: 15 Februari 2020]
- Fatmawati, D. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dokumentasi Terhadap Kelengkapan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana di Ruang IGD RSU Anutapura Palu. *Journal of Midwifery and Nursing*, 35-42. [diunduh pada: 18 Februari 2020]
- Frampton. 2008. *Patient Centered Care Improvement Guide*. Inc. and Picker Institute.
- Gonzales, V. J. 2019. Nursing knowledge of and attitude in cardiopulmonary arrest: cross-sectional survey analysis. *PeerJ*, 1-18. Tersedia pada: [journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing](http://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing) [diunduh pada: 8 Mei 2020]
- Govindarajan, P. G. 2010. Patient-centered Integrated Networks of Emergency Care: Consensus-based Recommendations and Future Research Priorities. *Academic Emergency Medicine Journal*, 1322-1329. [diunduh pada: 3 April 2020]
- Irawan, Y. G. 2019. The Implementation of Patient-Centered Collaborative Care Training Concept to Increase Inpatient Unit Nurse Performances of X Hospital. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 55-61. Tersedia pada: DOI: [10.18196/jmmr.8189](https://doi.org/10.18196/jmmr.8189) [diunduh pada: 20 Mei 2020]
- Kusumaningrum, A. 2009. *Aplikasi dan Strategi Konsep Patient Centered Care Pada Hospitalisasi Anak Pra Sekolah*. Palembang: Fakultas Kedokteran Srwijaya.
- Lateef, A. 2020. Trends in Patient-Centered Care in South West Nigeria: A Holistic Assessment of the Nurses Perception of Primary Healthcare Practice. *Canadian Center Of Science and Education*, 12, 73-92. Tersedia pada: DOI: [10.5539/gjhs.v12n6p73](https://doi.org/10.5539/gjhs.v12n6p73) [diunduh pada: 23 April 2020]
- Lumenta. 2012. *Patient Centered Care* sebagai "trend global" dalam pelayanan pasien. *Workshop keselamatan pasien dan manajemen resiko klinis*. Ketua komite keselamatan pasien rumah sakit.
- Maria, I. 2018. Responsibility in nursing care: placing the patient at the center. *Revista de Enfermagem Referencia*, 161-168. Tersedia pada: DOI: [10.12707/RIV17108](https://doi.org/10.12707/RIV17108) [diunduh pada: 17 Februari 2020]
- Marti. 2015. Studi Fenomonologi Penerapan Prinsip Centered Care Pada Saat Proses Resusitasi di IGD RSUD Saiful Anwar Malang. *The Indonesia Journal of Health Science*, 73-89. [diunduh pada: 21 Mei 2020]
- Pham, J. T. 2011. Interventions to Improve Patient-centered Care During Times of Emergency Department Crowding. *Academic Emergency Medicine*, 1289-1294. [diunduh pada: 16 Mei 2020]
- Rudi, H. 2016. *Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan, Keperawatan Kegawatdaruratan dan Manajemen Bencana*. Jaksel: Pusdik SDM Kesehatan.
- Salam, S. 2018. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan oleh*

- Perawat Pelaksana di Ruang IGD RSU Anutapura Palu dan RSU Undata Palu.* Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya .
- Setianingsih, E. 2018. Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang *Patient Centered Care* (PCC) di Ruang ICU RS di Kabupaten Kebumen. *Urecol University Research Coloqium*, 386-391. [diunduh pada: 20 Mei 2020]
- Shaller. 2007. *Patient Centered Care*. The Institute of Medicine.
- Silow. 2006. *Patient Centered Care for Underserved Populations : Definition and Best Practices*. Tzelepis, F. S.-F. 2015. Measuring the quality of patient-centered care: why patient-reported measures are critical to reliable assessment. *Patient preference and adherence*, 831