



## Dampak Pendekatan Holistik Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD: Literature Review

Eneng Beti Rahmawati <sup>1</sup>, Tesa <sup>1</sup>, Ali Akmal Rustandi <sup>1</sup>, Ida Rosidawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departement Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Indonesia

Informasi Artikel	Abstrak
<p><b>Riwayat Artikel:</b> Diterima : 10 Desember 2025 Direvisi : 20 Desember 2025 Terbit : 07 Januari 2026</p> <hr/> <p><b>Kata Kunci :</b> Pendekatan holistik; humanistic caring; patient-centered care; kepuasan pasien; IGD</p> <hr/> <p>Phone: (+62)852-2186-4791 E-mail: <a href="mailto:betirahmawati157@gmail.com">betirahmawati157@gmail.com</a></p>	<p>Pendekatan holistik menjadi dasar pelayanan modern di Instalasi Gawat Darurat (IGD) karena mampu mengintegrasikan kebutuhan fisik, emosional, dan psikologis pasien dalam situasi yang serba cepat. Kepuasan pasien pada layanan gawat darurat tidak hanya ditentukan oleh ketepatan tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi humanis yang diberikan tenaga kesehatan. Tinjauan ini bertujuan menganalisis pengaruh pendekatan holistik terhadap kepuasan pasien di IGD. Literatur dikumpulkan melalui Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect menggunakan pedoman PRISMA 2020 dengan rentang tahun 2017–2025. Dari 625 artikel yang diidentifikasi, hanya 3 artikel yang memenuhi kriteria dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi empatik, dukungan emosional, serta keterlibatan pasien dan keluarga berperan penting dalam meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan selama berada di IGD. Temuan juga menunjukkan bahwa layanan teknis semata tidak cukup tanpa perhatian pada dimensi humanistik pasien. Secara keseluruhan, pendekatan holistik terbukti memperkuat kualitas layanan gawat darurat dan memberikan pengalaman perawatan yang lebih bermakna bagi pasien</p>

©The Author(s) 2026

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License

## **PENDAHULUAN**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki dinamika tinggi karena menangani pasien dalam kondisi akut, kritis, dan membutuhkan respons cepat. Di lingkungan ini, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketepatan tindakan medis, tetapi juga pada bagaimana pasien diperlakukan secara manusiawi, komunikatif, dan empatik. Literatur menyebutkan bahwa pengalaman pasien selama berada di IGD dipengaruhi oleh kombinasi aspek teknis dan non-teknis, termasuk komunikasi tenaga kesehatan, dukungan emosional, kejelasan informasi, serta interaksi interpersonal yang mereka terima.

Konsep pendekatan holistik sering disebut *patient-centered care* atau *humanistic caring* diperkenalkan sebagai kerangka pelayanan yang mengintegrasikan dimensi fisik, emosional, psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan, dengan perhatian penuh pada preferensi, pengalaman, dan kebutuhan subjektif mereka. Walsh et al. (2022) menegaskan bahwa penerapan *patient-centered care* di IGD dapat meningkatkan kepuasan melalui komunikasi empatik, pelibatan keluarga, dan hubungan terapeutik yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Temuan tersebut diperkuat oleh Wang et al. (2024), yang membuktikan bahwa *humanistic caring* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit emergensi melalui peningkatan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan emosional.

Selain itu, penelitian mengenai pengalaman dan kepuasan pasien di IGD juga menyoroti pentingnya instrumen yang valid untuk menilai mutu pelayanan. Haruna et al. (2022) menekankan bahwa kepuasan di IGD tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan klinis, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, kecepatan respons, dan keselarasan tindakan dengan kebutuhan pasien. Instrumen seperti *Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (ENPSS)* bahkan dikembangkan untuk mengukur aspek-aspek tersebut secara lebih komprehensif.

Dalam konteks global, praktik keperawatan holistik tidak selalu diterapkan secara optimal. Ambushe et al. (2023) menemukan bahwa implementasinya dipengaruhi oleh faktor kompetensi perawat, beban kerja, budaya organisasi, serta dukungan institusi kesehatan. Kondisi serupa terlihat di Indonesia, sebagaimana ditunjukkan oleh Saputra et al. (2025), bahwa pelayanan teknis IGD yang baik belum menjamin tingginya kepuasan pasien apabila aspek emosional dan psikologis belum terpenuhi secara memadai. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih humanistik dalam merespons kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Berdasarkan pemetaan bukti ilmiah tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan holistik memiliki peran sentral dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien di IGD. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini disusun untuk mengevaluasi dampak pendekatan holistik terhadap kepuasan pasien di IGD, serta mengidentifikasi elemen-elemen penting yang dapat diterapkan dalam praktik keperawatan emergensi agar pelayanan lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## **METODE**

Tinjauan literatur ini dirancang menggunakan PRISMA 2020 guna memastikan proses pencarian dan pemilihan artikel berlangsung secara sistematis dan konsisten. Pencarian studi dilakukan pada tiga database, yaitu Google Scholar, PubMed, serta ScienceDirect dengan kurun 2017–2025. Menggunakan kata kunci spesifik mencakup “*holistic nursing*”, “*patient-centered care*”, *humanistic caring*, “*patient satisfaction*”, dan “*emergency department/IGD*”. Kriteria Inklusi yaitu studi yang publikasi full-text berbahasa Indonesia atau Inggris, berfokus pada pendekatan holistik atau kepuasan pasien di IGD, serta merupakan data empiris atau tinjauan sistematis. Kriteria eksklusi yaitu studi yang tidak relevan dengan pelayanan IGD, tidak membahas aspek humanistik, bersifat non-penelitian, serta tidak tersedia full-text dikeluarkan dari analisis. Proses penyaringan dari total 625 artikel yang

didapatkan, 210 dihapus karena bersifat duplikat. Sejumlah 415 artikel disaring melalui judul dan abstrak, serta 34 artikel diperiksa full-text. Setelah seleksi akhir, 3 artikel yang layak memenuhi kriteria untuk ditelaah. Artikel yang lolos seleksi diolah menggunakan analisis tematik guna mengidentifikasi pola temuan dan menggambarkan dampak pendekatan holistik terhadap kepuasan pasien di IGD.

## HASIL

Proses penelusuran studi menggunakan tahapan PRISMA dan menghasilkan tiga artikel yang layak sesuai kriteria untuk telaah. Ketiga studi tersebut memiliki titik utama yang berbeda, akan tetapi, seluruhnya menyoroti hubungan antara pendekatan holistik dan kepuasan pasien di IGD.

Temuan (Walsh et al., 2022) mengindikasikan bahwa model patient-centered care di IGD dapat mengoptimalkan kepuasan pasien melalui komunikasi empatik, pelibatan keluarga, serta peningkatan kualitas interaksi tenaga medis. Temuan (Wang et al., 2024) memberikan bukti kuantitatif bahwa humanistic caring memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan emosional pasien, yang berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan mereka selama menjalani perawatan darurat. Di sisi lain, temuan (Saputra et al., 2025) mengindikasikan bahwa pelayanan teknis IGD di Indonesia belum optimal berkontribusi pada kepuasan pasien apabila tidak disertai perhatian pada faktor psikologis dan kebutuhan emosional mereka.

Secara keseluruhan, ketiga temuan tersebut

menguatkan bahwa pendekatan holistik termasuk komunikasi efektif, dukungan emosional, serta lingkungan pelayanan yang humanis memberikan pengaruh positif pada pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan selama mendapatkan perawatan di IGD.

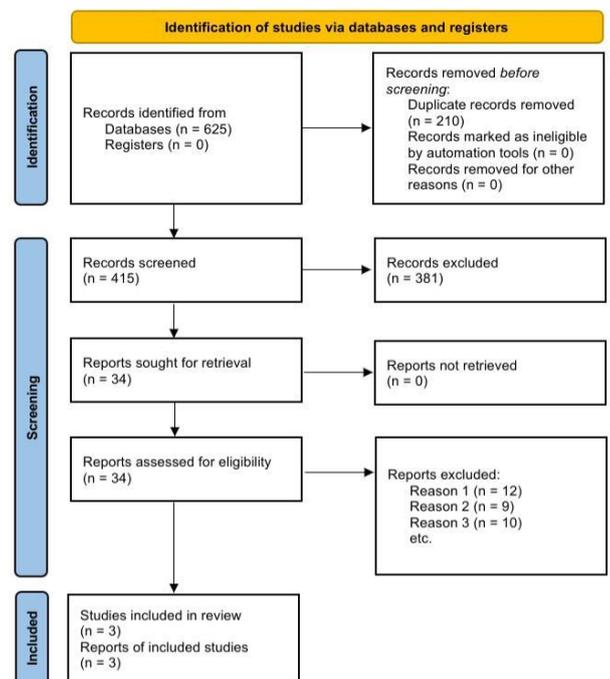


Figure 1 bagan PRISMA

**Tabel 2 Ekstraksi data**

No	Penulis Utama	Tahun	Desain	Sampel	Tujuan dan Hasil
1.	Walsh et al	2022	Systematic riview + meta-ethnographic	13 artikel penelitian terkait pelayanan IGD	<p>Tujuan: Mengidentifikasi komponen patient-centered care (PCC) yang penting bagi pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD).</p> <p>Hasil: Penerapan PCC berhubungan dengan peningkatan kepuasan dan pengalaman pasien IGD. Komponen utama meliputi komunikasi efektif, dukungan emosional, empati, serta keterlibatan pasien dan keluarga. Namun, implementasi PCC di IGD masih belum terstandarisasi dan belum optimal.</p>
2.	Wang et al	2024	Cross-sectional multi-center studi	3.0003 pasien IGD dari 87 Rumah Sakit di Cina	<p>Tujuan: Menilai Tingkat kepuasan pasien IGD terhadap humanistic caring dan faktor-faktor yang memengaruhinya.</p> <p>Hasil: Tingkat kepuasan pasien terhadap humanistic caring berada pada kategori tinggi. Kepuasan dipengaruhi secara signifikan oleh empati tenaga kesehatan, perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien, waktu tunggu pelayanan, serta keberadaan pendamping keluarg.</p>
3.	Saputra et al	2025	Penelitian kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional	Pasien IGD RS Mitra Jambi	<p>Tujuan: Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan IGD terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.</p> <p>Hasil: Kualitas pelayanan IGD berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien selanjutnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien terhadap rumah sakit, termasuk keinginan untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan rumah sakit.</p>

## PEMBAHASAN

Hasil telaah dari tiga temuan menunjukkan bahwa pendekatan holistik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Secara general, pendekatan ini bekerja melalui integrasi antara aspek fisik, psikologis, emosional, dan sosial yang dialami pasien selama menjalani perawatan dalam situasi kritis. Temuan ini konsisten dengan literatur internasional yang menempatkan komunikasi empatik, penghargaan terhadap kebutuhan pasien, serta hubungan terapeutik sebagai komponen utama pelayanan berbasis pasien.

Temuan Walsh et al. (2022) mengindikasikan bahwa *patient-centered care* mampu mengoptimalkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas interaksi antara perawat dan pasien. Komunikasi yang jelas dan empatik membantu pasien memahami keadaan medis dan prosedur yang dijalani, sehingga menurunkan kecemasan yang umum terjadi dalam situasi darurat. Pendekatan ini juga mendorong pelibatan keluarga sebagai sumber dukungan emosional, yang terbukti memperkokoh rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Wang et al. (2024), yang secara empiris menilai keterkaitan antara *humanistic caring* dan kepuasan pasien. Studi ini mengindikasikan bahwa temuan terhadap aspek emosional tidak semata memberikan kenyamanan subjektif bagi pasien, tetapi juga mengoptimalkan persepsi terhadap kualitas pelayanan secara komprehensif. Aspek-aspek termasuk keramahan staf, kemampuan perawat memberikan rasa tenang, serta penghargaan terhadap nilai-nilai personal pasien berkontribusi signifikan dalam mengoptimalkan kepuasan di lingkungan IGD yang cenderung penuh tekanan.

Di sisi lain, penelitian dalam konteks Indonesia oleh Saputra et al. (2025) mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan teknis IGD sudah berjalan cukup baik, pendekatan ini belum cukup untuk memastikan mengoptimalkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas

klinis tidak selalu berbanding lurus dengan pengalaman pelayanan jika aspek psikologis dan emosional belum mendapatkan perhatian yang memadai. Kesenjangan ini menegaskan perlunya integrasi pendekatan holistik dalam standar pelayanan IGD agar pengalaman pasien lebih menyeluruh dan manusiawi.

Jika dibandingkan, ketiga studi tersebut memperlihatkan keterkaitan yang kuat. Walsh et al. Memfokuskan pentingnya interaksi humanis, Wang et al. Menguatkannya melalui bukti kuantitatif terkait peran caring, sedangkan Saputra et al. Menitikberatkan kebutuhan penerapan pendekatan tersebut dalam konteks pelayanan IGD di Indonesia. Konsistensi temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan holistik tidak sekadar konsep ideal, melainkan strategi pelayanan yang relevan dan efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam kondisi gawat darurat.

Dengan demikian, tinjauan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan IGD tidak semata bergantung pada kecepatan dan keakuratan tindakan medis, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan memberikan perawatan yang humanis, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien sebagai individu. Penerapan pendekatan holistik menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa pelayanan gawat darurat berjalan tidak hanya efektif secara klinis, tetapi juga bermakna bagi pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan literature review dari tiga publikasi utama, dapat disimpulkan bahwa Pendekatan holistik memiliki dampak positif dalam optimalisasi kepuasan pasien IGD. Walsh Et al. (2022) mengindikasikan bahwa *patient-centered care* yang menekankan pemahaman empati, komunikasi yang efektif, serta dukungan emo efektif dalam mengoptimalkan kepercayaan serta pengalaman positif pada pasien selama berada di IGD. Wang et al. (2024) Secara nyata membuktikan bahwa pendekatan *humanistic caring* dapat memperkuat aspek emosional, sosial, serta fungsional pada pasien yang pada akhirnya mengoptimalkan persepsi nilai dan tingkat kepuasan terhadap layanan darurat. Di

sisi lain, Saputra et al. (2025) turut melaporkan bahwa walaupun kualitas layanan teknis di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sudah cukup memadai, kepuasan pasien hanya akan optimal jika layanan itu diimbangi dengan perhatian pada aspek psikologis dan emosional pasien.

Oleh karena itu, ketiga publikasi tersebut secara seragam mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan IGD tidak semata-mata bergantung pada akurasi dan kecepatan intervensi medis, melainkan juga pada kemampuan staf kesehatan dalam memahami, menghormati, dan menenangkan pasien secara komprehensif. Penerapan strategi holistik menjadi kunci krusial guna meningkatkan kualitas pelayanan darurat, memperkokoh kepuasan pasien, serta membangun loyalitas dan kepercayaan terhadap institusi rumah sakit.

## SARAN

Berdasarkan hasil tinjauan, disarankan agar rumah sakit meningkatkan penerapan pendekatan holistik di IGD melalui pelatihan komunikasi empatik dan *humanistic caring* bagi tenaga kesehatan. Pendekatan ini perlu diintegrasikan ke dalam SOP pelayanan agar aspek emosional, sosial, dan spiritual pasien turut diperhatikan selain tindakan medis. Lingkungan IGD juga sebaiknya dibuat lebih nyaman dan mendukung ketenangan pasien. Evaluasi mutu layanan dapat dilakukan dengan instrumen berbasis pengalaman pasien, seperti *ENPSS*. Dukungan manajemen, kolaborasi antarprofesi, dan edukasi pasien-keluarga sangat diperlukan untuk memperkuat implementasi pendekatan ini. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk menilai dampak holistik care terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## REFERENSI

- Kaur, D., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2020). Impact of holistic nursing care on emotional comfort and patient Satisfaction: An integrative review. *Journal of Holistic Nursing*, 38(4), 403–414. <https://doi.org/10.1177/0898010120902390>
- Liu, Q., Chen, X., & Zhang, M. (2023). Holistic nursing in emergency settings: Integrating physical, Psychological, and social aspects of patient care. *International Journal of Nursing Practice*, 29(2), E13078. <https://doi.org/10.1111/ijn.13078>
- Saputra, W., Yuliaty, F., Asnar, E. S. M., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pasien. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7990-8003. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/20190>
- Walsh, A., Bodaghkhani, E., Etchegary, H., Alcock, L., Patey, C., Senior, D., & Asghari, S. (2022). Patient-Centered care in the emergency department: a systematic review and meta-ethnographic synthesis. *International journal of emergency medicine*, 15(1), 36. <https://link.springer.com/article/10.1186/s12245-022-00438-0>
- Wang, W., Liu, X., Shen, X., Zhang, J., Zhang, F., Liao, L., He, X., & Liu, Y. (2024). Emergency patients' Satisfaction with humanistic caring and its associated factors in Chinese hospitals: A multi-center cross-Sectional study. *Frontiers in Public Health*, 12, 1414032. <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2024.1414032/full>
- Ambushe, S. A., Awoke, N., Demissie, B. W., & Tekalign, T. (2023). Holistic nursing care practice and associated factors among nurses in public hospitals of Wolaita zone, South Ethiopia. *BMC Nursing*, 22, Article 390. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01517-0>
- Haruna, J., Minamoto, N., Shiromaru, M., Taguchi, Y., Makino, N., Kanda, N., & Uchida, H. (2022). Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (ENPSS): Development and validation of a patient satisfaction scale with emergency room nursing.

*Healthcare*, 10(3), 518.  
<https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>