

## Program Layanan Navigator untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Kanker

Jelita

Magister Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia; jelita@ui.ac.id

Allenidekania

Departemen Keperawatan Onkologi, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia; alleni@ui.ac.id (koresponden)

Tuti Nuraini

Departemen Keperawatan Onkologi, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia; tutinfik@ui.ac.id

Dewi Gayatri

Departemen Keperawatan Onkologi, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia; dewi\_g@ui.ac.id

### ABSTRACT

*The cancer patient navigator service program is designed to help patients access the information and services needed during the cancer patient's treatment journey towards satisfaction. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the cancer patient navigator service program to improve patient satisfaction in cancer care. This study was a literature review conducted using the systematic review method. The authors used several research article databases, namely ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, AscoPub without limiting the year of publication of the article. The article selection process refers to the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses. There were 7 articles that were reviewed and met the criteria. The article was a study using the randomized controlled trial method and is criticized using a special instrument, namely the Critical Appraisal Skills Program. Based on the results of the review, several determinants of cancer patient satisfaction are the quality of health services, communication with service providers, and social and emotional support. The cancer patient navigator service program contributes positively to patient satisfaction in optimizing support for cancer patients during the treatment journey. Furthermore, it was concluded that the navigator service program is successful in improving cancer patient satisfaction.*

**Keywords:** cancer patients; patient navigator; satisfaction

### ABSTRAK

Program layanan navigator pasien kanker dirancang untuk membantu pasien mengakses informasi dan layanan yang diperlukan selama perjalanan pengobatan pasien kanker terhadap kepuasan. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui efektivitas program layanan navigator pasien kanker untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam perawatan kanker. Studi ini merupakan tinjauan literatur yang dilakukan dengan metode *systematic review*. Penulis menggunakan beberapa basis data artikel penelitian yaitu ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, AscoPub tanpa membatasi tahun penerbitan artikel. Proses pemilihan artikel dilakukan mengacu kepada *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*. Ada sejumlah 7 artikel yang ditelaah dan memenuhi kriteria. Artikel merupakan penelitian dengan metode *randomized controlled trial* dan dikritik menggunakan instrumen khusus yaitu *Critical Appraisal Skills Programme*. Berdasarkan hasil *review*, beberapa faktor penentu kepuasan pasien kanker adalah kualitas layanan kesehatan, komunikasi dengan penyedia layanan serta dukungan sosial dan emosional. Program layanan navigator pasien kanker berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam mengoptimalkan dukungan bagi pasien kanker selama perjalanan perawatan. Selanjutnya disimpulkan bahwa program layanan navigator untuk berhasil meningkatkan kepuasan pasien kanker.

**Kata kunci:** pasien kanker; navigator pasien; kepuasan

### PENDAHULUAN

Kanker merupakan salah satu penyebab utama kematian di seluruh dunia. Menurut data dari World Health Organization (WHO),<sup>(1)</sup> jumlah kasus kanker terus meningkat yang menimbulkan tantangan besar bagi sistem kesehatan. Di Indonesia, kanker menjadi masalah kesehatan signifikan, dengan kejadian yang terus bertambah. Pasien kanker sering kali mengalami berbagai masalah, mulai dari diagnosis hingga pengobatan, yang dapat memengaruhi kualitas hidup mereka. Pada tantangan ini, program layanan kesehatan yang berfokus pada pasien, seperti program layanan navigator pasien kanker, telah muncul sebagai solusi untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. Program ini dirancang untuk memberikan dukungan yang komprehensif kepada pasien kanker, mulai dari navigasi perawatan medis, informasi tentang penyakit, hingga dukungan emosional. Navigator Pasien bertindak sebagai penghubung antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, membantu pasien memahami proses perawatan mereka dan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin mereka hadapi.<sup>(2)</sup>

Berdasarkan data dari GLOBOCAN yang dirilis oleh *International Agency for Research on Cancer (IARC)*, prevalensi kanker di seluruh dunia menunjukkan angka yang mengkhawatirkan, dengan sekitar 19,3 juta kasus baru dan 10 juta kematian akibat kanker pada tahun 2020.<sup>(3)</sup> Jenis kanker yang paling umum meliputi kanker payudara, kanker paru-paru, dan kanker usus besar. Di Indonesia, prevalensi kanker juga meningkat, dengan lebih dari 1 juta kasus baru setiap tahun, dan kanker payudara dan kanker leher rahim menduduki urutan teratas. Kepuasan pasien kanker sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, aksesibilitas perawatan, dan dukungan emosional. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan informasi yang memadai dan dukungan dari tenaga kesehatan umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Program layanan navigator pasien kanker berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dengan memberikan panduan yang jelas dan dukungan emosional yang diperlukan. Meskipun hubungan positif antara dukungan dan kepuasan pasien telah teridentifikasi, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana program-program seperti navigator pasien dapat meningkatkan pengalaman pasien kanker di Indonesia. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik mengenai prevalensi kanker dan tingkat kepuasan pasien akan membantu dalam merancang intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien kanker di masa depan.<sup>(4)</sup>

Salah satu pendekatan yang terbukti efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien adalah program layanan navigator pasien kanker. Program ini dirancang untuk membantu pasien kanker dalam menavigasi sistem perawatan kesehatan yang kompleks, memberikan informasi yang diperlukan, serta dukungan emosional yang esensial. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang memiliki akses ke program layanan navigator pasien kanker lebih cenderung merasa puas dengan perawatan mereka. Sebuah studi oleh Lopez *et al.* (2019) dalam *Journal of Cancer Education* menunjukkan bahwa intervensi program layanan navigator pasien kanker dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara mengurangi kecemasan, meningkatkan pemahaman tentang proses pengobatan, dan memberikan dukungan yang diperlukan selama perjalanan perawatan kanker. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka lebih mungkin untuk mematuhi rencana pengobatan dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik kemudian studi oleh Ratna (2019) dalam *Cancer Care Research* menekankan bahwa dukungan yang diberikan oleh program layanan navigator pasien kanker berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien kanker.

Di Indonesia masih terdapat keterbatasan penelitian yang mengeksplorasi secara mendalam bagaimana program layanan navigator pasien kanker memengaruhi kepuasan pasien kanker dengan meningkatnya jumlah pasien kanker dan kompleksitas perawatan yang mereka hadapi, memahami pengaruh program layanan navigator kanker ini sangat penting untuk merancang intervensi yang lebih efektif dan meningkatkan kualitas perawatan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih baik mengenai pengaruh program layanan navigator pasien kanker terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan membantu dalam pengembangan kebijakan dan praktik kesehatan yang lebih baik bagi pasien kanker di Indonesia.<sup>(7)</sup> Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi berhubungan dengan peningkatan hasil kesehatan, kepatuhan terhadap pengobatan, dan pengurangan biaya perawatan jangka panjang. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana program layanan navigator pasien kanker dapat memengaruhi kepuasan pasien kanker.<sup>(8)</sup> Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa intervensi yang berfokus pada dukungan pasien, seperti program layanan navigator pasien kanker, dapat meningkatkan pengalaman pasien dan mengurangi tingkat kecemasan serta depresi.<sup>(9)</sup>

Program layanan navigator pasien kanker memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan pasien. Program ini berfungsi untuk mengoptimalkan dukungan yang diterima pasien kanker selama proses perawatan mereka. Pasien merasa lebih terbantu dan puas dengan layanan yang diberikan oleh navigator pasien kanker, sehingga meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka dalam menjalani perawatan kanker.<sup>(33)</sup> Program layanan navigator pasien kanker dapat meningkatkan kepuasan pasien secara spesifik melalui pendampingan personal dilakukan dengan memberikan dukungan langsung kepada pasien, membantu mereka memahami proses perawatan, menjawab pertanyaan, dan mengurangi kecemasan.<sup>(34)</sup> Navigator pasien kanker juga berperan dalam koordinasi layanan dengan mengatur jadwal pertemuan dengan dokter, tes, dan prosedur, sehingga pasien tidak perlu bingung mengatur semuanya sendiri. Program layanan navigator pasien kanker menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang diagnosis, perawatan, dan efek samping, yang membantu pasien merasa lebih terinformasi dan terlibat dalam menavigasi pasien kanker.<sup>(35)</sup> Navigator pasien kanker juga memberikan dukungan emosional, mendengarkan kekhawatiran pasien, dan mengarahkan mereka ke sumber daya psikologis jika diperlukan dapat membantu pasien menemukan sumber daya tambahan, seperti kelompok dukungan, layanan keuangan, atau bantuan transportasi serta memberikan edukasi tentang opsi perawatan dan manajemen efek samping, membantu pasien merasa lebih siap dan berdaya.<sup>(36)</sup> Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi berhubungan dengan peningkatan hasil kesehatan, kepatuhan terhadap pengobatan, dan pengurangan biaya perawatan jangka panjang dan penting untuk memahami bagaimana program navigator pasien dapat memengaruhi kepuasan pasien kanker. Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa intervensi yang berfokus pada dukungan pasien, seperti program layanan navigator pasien kanker, dapat meningkatkan pengalaman pasien dan mengurangi tingkat kecemasan serta depresi. Program layanan navigator pasien kanker yang menavigasi pasien kanker telah terbukti membantu pasien kanker dalam mengatasi hambatan dalam perawatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.<sup>(10)</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu adanya penelusuran literatur yang mendalam untuk dapat mengetahui kepuasan pasien pada program layanan navigator pasien kanker dengan menggunakan metode *systematic review*. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui efektivitas program layanan navigator pasien kanker untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam perawatan kanker

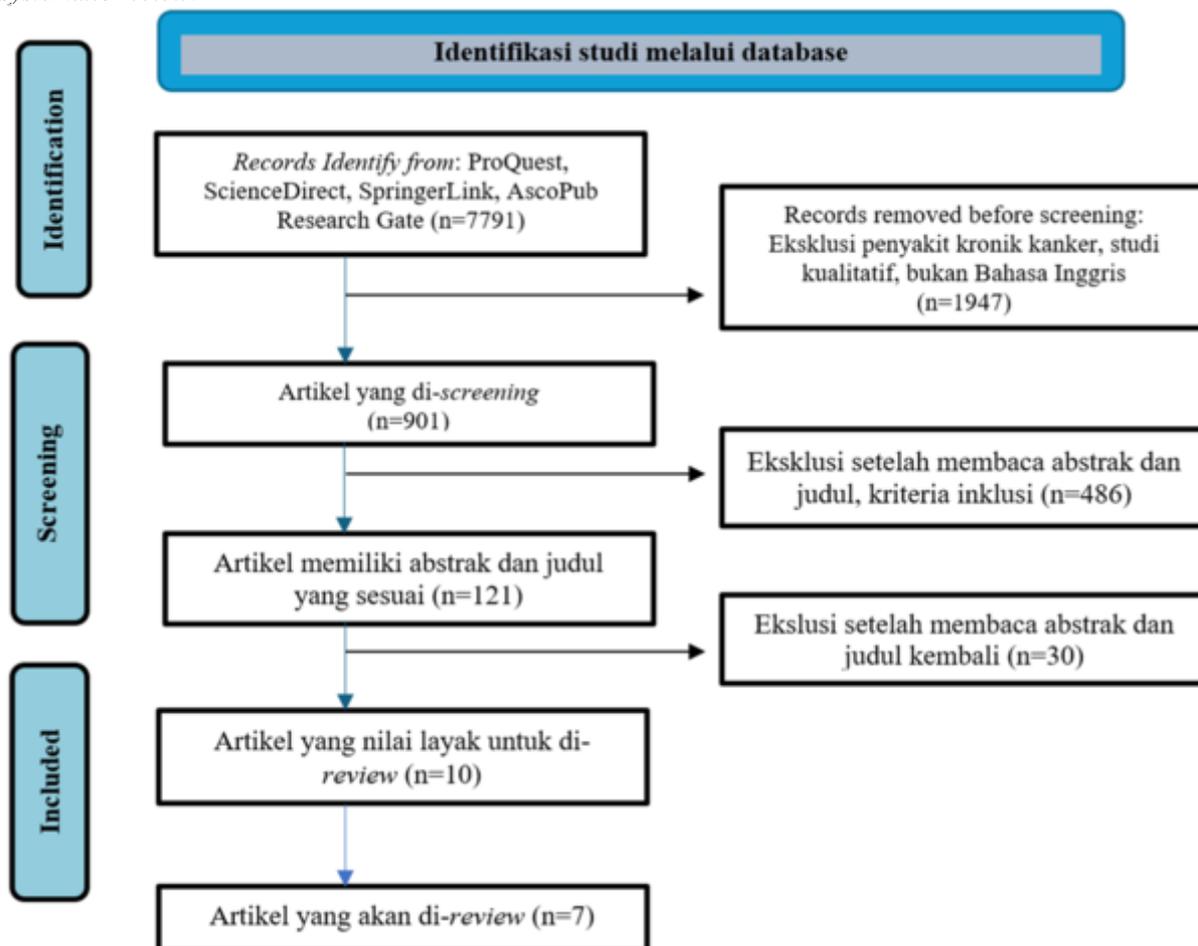
## METODE

Metode yang peneliti gunakan dalam studi ini adalah *systematic review* yang mengeksplorasi pengaruh program layanan navigator pasien kanker terhadap kepuasan pasien. Pencarian literatur dilakukan tanpa membatasi tahun dalam kurun waktu empat sampai enam bulan. Pertanyaan yang menjadi dasar penulis adalah "Apa pengaruh program layanan navigator pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dengan perawatan kanker?" dengan fokus utama kajian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana program layanan navigator pasien kanker dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien dalam perawatan.

Kriteria inklusi ditetapkan menggunakan kerangka PICO (*Population, Intervention, Comparison, Outcomes*), dengan rinci, P: pasien kanker yang sedang menjalani perawatan, I: peran navigator pasien kanker, C: tidak ada, dan O: tingkat kepuasan pasien terhadap navigator. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan penyakit kronis selain kanker, artikel studi kualitatif, dan artikel yang tidak dalam bahasa Inggris. Penelusuran dilakukan pada empat basis data elektronik, yaitu ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, dan AscoPub, untuk menemukan artikel yang membahas pengaruh layanan navigator pasien kanker terhadap kepuasan pasien. Kata kunci dan MESH terms yang digunakan dalam pencarian meliputi "Navigation, Patient" OR "Navigations, Patient" OR "Patient Navigations" OR "Patient Navigators" AND "Cancer patient" OR "Cancer support

*navigator” OR “Cancer care coordinator” AND “Cancer patient navigator” AND “Cancer navigator patient satisfaction.”* Limitasi yang diterapkan dalam studi ini adalah artikel *full text* berbahasa Inggris.

Proses pemilihan studi dilakukan melalui dua tahap: pertama, penulis melakukan *screening* mandiri berdasarkan abstrak artikel, dan kemudian melakukan review lengkap serta diskusi dengan penulis lainnya untuk menyelesaikan perbedaan pendapat. Setelah memenuhi semua kriteria, penulis melakukan penilaian kualitas data menggunakan alat penilaian yang sesuai yaitu *Critical Appraisal Skills Programme* atau CASP, untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diambil. Seluruh proses pemilihan artikel diilustrasikan dan mengikuti protokol pendekatan yang digunakan dalam kajian ini mengikuti pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk memastikan sistematisasi dan transparansi dalam penulisan *systematic review*.



Seleksi artikel dalam tinjauan sistematis ini melalui serangkaian tahapan yang sistematis dengan pencarian secara menyeluruh. Terdapat 7791 artikel dari 4 elektronik *database* telah teridentifikasi, setelah menghilangkan artikel duplikasi sebanyak 901 artikel kaji lebih lanjut. Tahap seleksi selanjutnya melibatkan analisis kritis terhadap topik dan abstrak, dengan 486 topik tidak dimasukkan karena tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Artikel yang tersisa kemudian memasuki fase penilaian artikel abstrak dan judul artikel kembali, dengan 30 artikel ditelaah secara mendalam. Setelah itu, 10 artikel *full text* telah didapatkan dan ditinjau untuk menilai kelayakannya. Pada akhirnya terdapat 7 studi yang sesuai dengan kriteria yang diikutsertakan dalam studi ini.

## HASIL

*Review* dilakukan pada 7 artikel yang membahas program layanan navigator pasien kanker terhadap tingkat kepuasan pasien dalam proses perawatan kanker. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi layanan kesehatan, terutama dalam konteks pengobatan kanker. Program layanan navigator pasien kanker dirancang untuk memberikan dukungan yang lebih baik kepada pasien, membantu mereka menavigasi proses perawatan yang kompleks. Program layanan navigator pasien kanker menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sejumlah 99% peserta melaporkan tingkat kepuasan tinggi, terlihat bahwa interaksi dengan navigator memudahkan pasien dalam membangun hubungan yang baik, di mana 83% melaporkan kemudahan dalam menjalin hubungan tersebut. Selain itu, 81% pasien menemukan frekuensi *outreach* sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun sebagian besar pasien merasa pengalaman mereka membantu, dengan 84% merasa bahwa komponen seperti menjawab pertanyaan terkait biaya dan mengidentifikasi sumber daya keuangan sangat berguna, ada area untuk perbaikan, khususnya dalam menyediakan sumber daya keuangan yang lebih dipersonalisasi. Hasil menunjukkan bahwa navigator pasien

adalah strategi yang efektif dalam meningkatkan ketepatan waktu diagnosis dan mengurangi kecemasan, terutama di kalangan wanita minoritas perkotaan dengan hasil mammogram abnormal.

Dalam hal kepuasan berdasarkan demografi, pasien dari kelompok minoritas melaporkan kepuasan sebesar 85%, sedangkan kelompok kontrol memiliki tingkat kepuasan sekitar 78%. Faktor demografi, seperti ras/etnis dan status sosial ekonomi, juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Secara keseluruhan, hasil dari program layanan navigator pasien kanker menunjukkan bahwa intervensi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mengurangi kecemasan yang mereka rasakan. Sejumlah 74% pasien dalam kelompok navigasi pasien menerima intervensi perawatan suportif, dibandingkan dengan 24% dalam kelompok perawatan biasa. 48% pasien yang memenuhi syarat menyelesaikan dokumen perencanaan lanjutan dalam kelompok navigasi pasien, dibandingkan dengan tanpa navigasi pasien. Pasien dalam kelompok intervensi mengalami lebih sedikit nyeri moderat/berat tanpa perbedaan signifikan dalam kualitas hidup antara kedua kelompok. Meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, seperti personalisasi sumber daya keuangan, keberhasilan program ini menyoroti pentingnya dukungan yang tepat dan interaksi yang efektif dalam sistem perawatan kesehatan. Dengan terus mengembangkan dan memperbaiki layanan ini, diharapkan pengalaman pasien dapat semakin ditingkatkan, membawa manfaat yang lebih besar bagi mereka yang sedang berjuang melawan kanker.

Tabel 1. Ringkasan artikel hasil skrining

Penulis	Judul	Jurnal	Tujuan	Metode	Sampel	Hasil
Hermann, 2018 (12)	<i>Satisfaction with health care among patients navigated for preventive cancer screening</i>	<i>Journal of Patient Experience</i>	Mengevaluasi kepuasan pasien terhadap perawatan medis dan program navigasi pasien untuk skrining kanker	Survei telepon pada pasien yang terdaftar dalam uji coba kontrol acak untuk evaluasi kepuasan pasien dengan perawatan medis dan program navigasi. Kepuasan diukur dengan kuesioner PSQ-18 dan PSN-1	Sejumlah 114 pasien penerima navigasi dan 108 pasien bukan penerima navigasi (33% tingkat respons)	Pasien penerima navigasi memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan medis secara keseluruhan (71,0 vs 66,8; $p < 0,001$ )
Berezowska 2021 (13)	<i>Professional patient navigation in a hospital setting: a randomized controlled trial</i>	<i>Supportive Care in Cancer</i>	Menentukan efek navigasi pasien terhadap kualitas hidup terkait kesehatan, distress, pengetahuan perawatan mandiri, efikasi diri, kepuasan, dan penggunaan layanan kesehatan	Desain: RCT Partisipan: pasien baru didiagnosis kanker ovarium, vulvar, endometrium, melanoma stadium III/IV, paru atau ginjal. Intervensi: konsultasi dengan navigator pasien (perawat terlatih) ditambahkan ke perawatan biasa. Pengukuran: EORTC-QLQ-C30, termometer distress, & pertanyaan spesifik	Sampel: 89 pasien (42 untuk kelompok intervensi dan 47 untuk kelompok kontrol)	Tidak ada perbedaan signifikan dalam hal kualitas hidup terkait kesehatan antara kedua kelompok. Tingkat konsumsi layanan dukungan kanker lebih rendah pada kelompok intervensi. Partisipan yang berkonsultasi dengan navigator pasien menunjukkan tingkat efikasi diri dan kepuasan yang lebih tinggi.
Wells, 2022 (9)	<i>The effect of patient navigation on time to diagnosis, anxiety, and satisfaction in urban minority women with abnormal mammogram: a randomized controlled trial</i>	<i>Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine</i>	Menguji keefektifan navigator pasien dalam meningkatkan ketepatan waktu diagnosis, menurunkan kecemasan & meningkatkan kepuasan pada wanita minoritas perkotaan dengan mammogram abnormal.	Desain: uji coba terkontrol secara acak Partisipan: wanita minoritas perkotaan dengan mammogram abnormal	Sampel: 55 wanita dalam kelompok intervensi (navigator pasien) dan 50 wanita dalam kelompok kontrol (perawatan biasa)	Kelompok intervensi memiliki waktu lebih singkat untuk mencapai diagnosis akhir (rerata 25,0 vs. 42,7 hari; $p = 0,001$ ), 22% wanita kelompok kontrol memerlukan waktu lebih lama dari 60 hari untuk diagnosis akhir. Kecemasan kelompok intervensi lebih rendah (penurunan 8,0 vs. peningkatan 5,8 pada kelompok kontrol; $p < 0,001$ ) dan kepuasan yang lebih tinggi (4,3 vs. 2,9; $p < 0,001$ ). Navigator pasien adalah strategi efektif untuk meningkatkan ketepatan waktu diagnosis, menurunkan kecemasan dan meningkatkan kepuasan wanita minoritas perkotaan dengan mammogram abnormal.
Bischof, 2019 (14)	<i>The influence of patient navigation on satisfaction with cancer-related care</i>	<i>Supportive Care in Cancer</i>	Mempelajari dampak navigasi pasien (PN) terhadap kepuasan pasien terhadap perawatan kanker. Metode	Pasien dengan gejala atau diagnosis kanker dibagi menjadi dua kelompok: intervensi (PN) dan kontrol (perawatan biasa atau materi edukasi). Kepuasan pasien dinilai hingga 3 bulan pasca diagnosis atau pengobatan.	Total peserta: 2.233 (1.788: resolusi diagnostik dan 445: perawatan kanker). Peserta berasal dari delapan lokasi program penelitian navigasi pasien.	Secara umum, pasien melaporkan kepuasan tinggi, tetapi tidak ada perbedaan signifikan antara kelompok PN dan kontrol dalam hal kepuasan. Beberapa faktor demografi, seperti ras/etnis dan status sosial ekonomi, mempengaruhi tingkat kepuasan.
Ramirez, 2019 (15)	<i>Improving quality of life among Latino cancer survivors: Design of a randomized</i>	<i>Contemporary Clinical Trials</i>	Menilai efektivitas intervensi Patient Navigators (PNs) dalam meningkatkan kualitas hidup	Desain: <i>mixed-methods</i> yang dalam dua fase, I: Pendekatan <i>Community-Based Participatory Research</i> (CBPR) untuk melibatkan mitra komunitas dan II: RCT	Sejumlah 300 penyintas kanker Latino (kanker payudara, kolorektal, dan prostat) dari	Intervensi yang melibatkan PNs dapat meningkatkan kualitas hidup dan kepatuhan terhadap tindak lanjut pengobatan di antara penyintas kanker Latino, mengatasi kebutuhan psikososial yang signifikan.

	trial of patient navigation		dan kepatuhan terhadap tindak lanjut pengobatan di kalangan penyintas kanker Latino.	untuk membandingkan intervensi PN-LCNS (program navigasi kanker LIVESTRONG) dengan layanan navigasi pasien biasa.	Texas dan Chicago.	
Henrikson, 2023 (16)	<i>"It was just right:" Patient experience, acceptability, and perceived utility of a novel financial navigation program in oncology.</i>	<i>Palliative and Support Care</i>	Menguji pengalaman, penerimaan, dan utilitas program navigasi keuangan baru untuk mengurangi kesulitan keuangan bagi pasien yang baru didiagnosis kanker.	Metode: RCT dengan partisipan yang diacak ke dalam kelompok perawatan biasa atau dua kelompok intervensi yang menerima kontak proaktif dari navigator.	Sejumlah 371 peserta diacak, dengan 69 peserta (35 dari kelompok intervensi diperpanjang dan 34 dari kelompok intervensi singkat) yang menyelesaikan panggilan <i>outreach final</i> .	Sejumlah 99% peserta menyatakan kepuasan tinggi; 83% : mudah membangun hubungan dengan navigator; 81% : frekuensi <i>outreach</i> sesuai dengan kebutuhan mereka dan 84% : pengalaman mereka membantu, dengan komponen berguna termasuk menjawab pertanyaan terkait biaya dan mengidentifikasi sumber daya keuangan. Area untuk perbaikan mencakup penawaran sumber daya keuangan yang lebih dipersonalisasi dan dukungan lebih dalam pengajuan sumber daya tersebut.
Soto-Perez-de-Celis, 2021 (17)	<i>Patient navigation to improve early access to supportive care for patients with advanced cancer in resource-limited settings: a randomized controlled trial</i>	<i>The Oncologist</i>	Mempelajari apakah navigasi pasien meningkatkan akses ke perawatan suportif multidisipliner di antara pasien kanker lanjut di Meksiko.	Desain: RCT. Lokasi: rumah sakit publik di Mexico City. Durasi: Agustus 2017 - April 2018. Intervensi: pasien diacak (1:1) untuk intervensi navigasi pasien atau perawatan biasa. Pengukuran: perawatan suportif, penyelesaian dokumen perencanaan lanjutan, kebutuhan perawatan suportif & kualitas hidup.	Peserta: 134 pasien dengan tumor metastatik, berusia $\geq 18$ tahun, $\leq 6$ minggu dari diagnosis.	Sejumlah 74% pasien dalam kelompok navigasi pasien menerima intervensi perawatan suportif, dibandingkan dengan 24% dalam kelompok perawatan biasa ( $p < 0,0001$ ); 48% pasien yang memenuhi syarat menyelesaikan dokumen perencanaan lanjutan dalam kelompok navigasi pasien, dibandingkan dengan 0% dalam kelompok kontrol ( $p < 0,0001$ ). Kelompok intervensi mengalami lebih sedikit nyeri moderat/berat (10% vs. 33%, $p = 0,006$ ) tanpa perbedaan signifikan dalam kualitas hidup antara kedua kelompok.

## PEMBAHASAN

Meningkatkan kualitas perawatan dan pengalaman pasien kanker memerlukan program layanan navigator pasien kanker yang telah muncul sebagai intervensi penting bertujuan untuk mendukung pasien dalam navigasi sistem kesehatan yang kompleks. Navigator pasien kanker berperan sebagai pendamping yang membantu pasien kanker dalam memahami proses pengobatan, mengakses layanan kesehatan, serta mengatasi berbagai tantangan emosional dan praktis selama perjalanan perawatan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari navigator pasien dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien, yang mencakup aspek-aspek seperti komunikasi dengan penyedia layanan, pengelolaan informasi kesehatan, dan perasaan didukung secara emosional.<sup>(18)</sup> Program layanan navigator pasien kanker memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan pasien dimana program ini berfungsi untuk mengoptimalkan dukungan yang diterima pasien kanker selama proses perawatan. Pasien merasa lebih terbantu dan puas dengan layanan yang diberikan oleh navigator pasien kanker, sehingga meningkatkan pengalaman mereka dalam menjalani perawatan kanker.<sup>(29)</sup> Navigator pasien kanker menavigasi pasien untuk meningkatkan tatalaksana kanker melalui layanan navigasi sepanjang perjalanan pasien, dan memimpin perawatan berdasarkan kebutuhan pasien, bertindak sebagai pemimpin, advokator, kolaborator, pendidik, dan koordinator dalam memastikan pengalaman pasien yang lebih baik, serta hasil kesehatan yang lebih baik.<sup>(37)</sup>

### Kualitas Layanan Kesehatan

Kualitas layanan kesehatan adalah faktor krusial dalam menentukan kepuasan pasien. Salah satu aspek utama dari kualitas ini adalah standar perawatan yang diterapkan oleh tim medis. Standar perawatan mencakup efektivitas pengobatan, penggunaan protokol medis yang tepat, dan keberhasilan dalam mencapai hasil kesehatan yang diinginkan. Ketika pasien merasa bahwa perawatan yang mereka terima sesuai dengan standar yang diharapkan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.<sup>(19)</sup> Keamanan pasien juga memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan. Pasien yang merasa aman selama proses perawatan, dengan risiko kesalahan medis yang diminimalkan, akan lebih percaya terhadap sistem layanan kesehatan. Manajemen risiko yang baik dan prosedur ketat dalam menghindari kesalahan medis dapat menciptakan rasa aman di kalangan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.<sup>(20)</sup> Ketersediaan layanan merupakan faktor krusial lainnya dalam menentukan kepuasan pasien. Akses yang mudah terhadap layanan kesehatan, termasuk kemudahan dalam membuat janji temu, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan waktu tunggu yang minimal, sangat mempengaruhi pengalaman pasien. Ketika pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan.<sup>(21)</sup> Keterampilan dan pengetahuan tenaga medis adalah elemen penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Profesional kesehatan yang terlatih dan berpengalaman dapat memberikan perawatan yang lebih baik, meningkatkan hasil kesehatan dan rasa percaya pasien. Ketika pasien merasa ditangani oleh tenaga medis yang kompeten, kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima akan meningkat secara signifikan.<sup>(22)</sup> Pada konteks program layanan navigator pasien kanker, teori Donabedian (1988) menjelaskan bahwa komponen struktur mencakup pelatihan navigator dan sumber daya yang tersedia. Pelatihan yang memadai bagi navigator penting untuk memastikan mereka dapat memberikan informasi akurat dan dukungan yang dibutuhkan pasien.

Komponen proses mencakup interaksi antara navigator dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berinteraksi dengan navigator merasa lebih puas, karena mereka mendapatkan panduan yang jelas dalam navigasi perawatan mereka. Komponen hasil dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien, di mana studi ini menunjukkan bahwa 99% peserta melaporkan kepuasan tinggi.<sup>(30)</sup> Membandingkan hasil ini dengan penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Wells *et al.* (2018) juga menemukan bahwa layanan navigator pasien kanker melalui navigasi dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### **Komunikasi dengan Penyedia Layanan**

Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu aspek utama dari komunikasi ini adalah kemampuan penyedia untuk menjelaskan diagnosis, pilihan pengobatan, dan prosedur secara jelas dan mudah dipahami. Ketika pasien memahami informasi yang diberikan, mereka merasa lebih terlibat dalam proses perawatan. Penjelasan yang baik tidak hanya memberikan kejelasan, tetapi juga memperkuat rasa kontrol pasien atas kesehatan mereka, yang berkontribusi pada kepuasan keseluruhan terhadap layanan kesehatan.<sup>(10)</sup> Dukungan informasi yang memadai juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang diberikan informasi transparan tentang kondisi mereka, termasuk potensi efek samping pengobatan dan langkah-langkah perawatan lanjutan, cenderung merasa lebih puas. Informasi yang jelas dan komprehensif dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian, sehingga pasien merasa lebih siap dan percaya diri dalam menghadapi perawatan.<sup>(23)</sup>

Sikap empati dan pendekatan manusiawi dari penyedia layanan sangat memengaruhi pengalaman pasien. Penyedia yang menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap keadaan pasien dapat menciptakan hubungan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Pendekatan yang penuh empati tidak hanya membuat pasien merasa dihargai, tetapi juga dapat meningkatkan keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan terkait perawatan.<sup>(24)</sup> Responsif terhadap pertanyaan dan kekhawatiran pasien adalah aspek krusial dalam komunikasi yang baik; ketika pasien merasa bahwa pertanyaan mereka ditanggapi dengan baik, hal ini dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka terhadap proses perawatan. Dialog yang terbuka dan responsif menciptakan lingkungan di mana pasien merasa dihargai dan didengar, berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan kesehatan.<sup>(9)</sup>

Program navigator pasien kanker memenuhi prinsip-prinsip *Patient-Centered Care* (PCC) yang diusulkan oleh Stewart *et al.* (2000) menyediakan informasi yang jelas dan dukungan emosional yang diperlukan. Sejumlah 84% pasien mengungkapkan bahwa komponen seperti menjawab pertanyaan terkait biaya dan mengidentifikasi sumber daya keuangan sangat berguna. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan dukungan emosional dari navigator berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>(31)</sup> Studi oleh Ratna (2019) juga menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi dalam konteks perawatan kanker berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, mendukung pernyataan bahwa pendekatan yang berfokus pada pasien sangat penting.

### **Dukungan Sosial dan Emosional**

Dukungan sosial dan emosional sangat penting dalam pengalaman perawatan pasien kanker. Sumber utama dukungan ini biasanya berasal dari keluarga dan teman, yang dapat memberikan penguatan emosional signifikan, meningkatkan semangat juang pasien, dan mengurangi perasaan kesepian selama proses perawatan. Dukungan sosial ini tidak hanya membuat pasien merasa lebih nyaman, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesehatan mental dan fisik mereka.<sup>(25)</sup> Selain dukungan dari orang-orang terdekat, akses ke layanan psikososial juga sangat penting. Program yang menyediakan konseling, kelompok dukungan, atau terapi dapat membantu pasien mengatasi stres dan kecemasan yang sering menyertai diagnosis kanker. Interaksi dengan profesional terlatih dan sesama pasien memungkinkan individu menemukan cara untuk mengelola emosi mereka, yang berkontribusi pada kesejahteraan emosional yang lebih baik.<sup>(26)</sup> Keterlibatan dalam komunitas juga memberikan dampak positif, dengan partisipasi dalam kelompok dukungan yang menciptakan rasa keterhubungan. Ketika pasien merasa terhubung dengan orang lain yang menghadapi situasi serupa, mereka cenderung merasa lebih didukung dan dipahami, membantu mengurangi isolasi sosial dan meningkatkan kualitas hidup selama perawatan.<sup>(27)</sup>

Dukungan emosional dari tenaga medis sangat berkontribusi pada kepuasan pasien. Profesional kesehatan yang menunjukkan empati dan pemahaman terhadap tantangan yang dihadapi pasien kanker memperkuat hubungan terapeutik. Ketika pasien merasa nyaman untuk berbagi kekhawatiran dan rasa sakit mereka, pengalaman perawatan mereka meningkat, yang dapat memperbaiki hasil kesehatan keseluruhan.<sup>(28)</sup> Dalam konteks program layanan navigator pasien kanker, dukungan emosional dan akses ke sumber daya tambahan merupakan bagian penting dari dukungan sosial, sesuai dengan teori *Social Support* oleh Cohen dan Wills (1985). Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menerima dukungan sosial yang kuat cenderung memiliki hasil kesehatan yang lebih baik dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Studi oleh Morrow *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa dukungan sosial yang diberikan oleh navigator pasien kanker berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien, sejalan dengan teori Cohen dan Wills. Interaksi dengan navigator pasien kanker tidak hanya mengurangi kecemasan pasien, tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menghadapi proses perawatan.<sup>(32)</sup>

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil studi, program layanan navigator pasien kanker telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memberikan informasi yang jelas dan dukungan emosional yang diperlukan. Kepuasan pasien kanker dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, komunikasi yang baik dengan penyedia layanan, serta dukungan sosial dan emosional.

Rekomendasi dari penulis terkait penelitian ini meliputi saran agar penelitian mendatang menggunakan ukuran sampel yang lebih besar untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Penting untuk mengeksplorasi dengan lebih mendalam terkait kepuasan pasien kanker terhadap program navigator pasien. Penerapan pendekatan

holistik dalam menangani masalah pasien kanker juga dianjurkan, yang melibatkan kolaborasi tim multidisiplin, termasuk onkolog, perawat, dan konselor, untuk memberikan dukungan yang lebih menyeluruh. Untuk meningkatkan kepuasan pasien kanker terhadap layanan navigator, disarankan agar program ini mengimplementasikan umpan balik dari pasien secara rutin, sehingga dapat mengetahui area yang perlu diperbaiki. Selain itu, penyedia layanan harus memastikan bahwa navigator pasien dilatih secara efektif dalam komunikasi dan empati, agar mereka dapat memberikan dukungan emosional yang diperlukan. Mengadakan sesi informasi dan sosialisasi tentang layanan navigator juga dapat membantu pasien merasa lebih terbuka dan nyaman dalam memanfaatkan program ini. Pengembangan platform digital untuk memudahkan akses informasi dan komunikasi antara pasien dan navigator dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Global cancer burden growing, amidst mounting need for services. Geneva: World Health Organization; 2024.
2. Dixit N, Rugo H, Burke NJ. Navigating a path to equity in cancer care: The role of patient navigation. *Am Soc Clin Oncol Educ Book*. 2021;41:3-10.
3. Sung H, Ferlay I, Siegel RL, Laversanne M, Soerjomataram I, Jemal A, Bray F. Global cancer statistics 2020: GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries. *CA Cancer J Clin*. 2021;71(3):209–249.
4. Freeman HP. Patient navigation: A community centered approach to reducing mortality. *J Cancer Educ*. 2006;21(1 Suppl):S11–S14.
5. Lopez D, Pratt-Chapman ML, Rohan EA, Sheldon LK, Basen-Engquist K, Kline R. Establishing effective patient navigation programs in oncology. *Support Care Cancer*. 2019;27(6):1985–1996.
6. Ratna H. The importance of effective communication in healthcare practice. *HPHR J*. 2019;23.
7. Kemenkes RI. Profil kesehatan Indonesia tahun 2020. Jakarta: Kemenkes RI; 2021.
8. Wu Q, Jin Z, Wang P. The relationship between the physician patient relationship, physician empathy, and patient trust. *J Gen Intern Med*. 2022;37(6):1388–1393.
9. Wells KJ, Campbell K, Kumar A, Clark T, Jean-Pierre P. Effects of patient navigation on satisfaction with cancer care: A systematic review and meta-analysis. *Support Care Cancer*. 2018;26(5):1369–1382.
10. Street RL. How clinician-patient communication contributes to health improvement: Modeling pathways from talk to outcome. *Patient Educ Couns*. 2013;92(3):286–291.
11. Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *Syst Rev*. 2021;10(1):1–11.
12. Hermann EA, Ashburner JM, Atlas SJ, Chang Y, Percac-Lima S. Satisfaction with health care among patients navigated for preventive cancer screening. *J Patient Exp*. 2018;5(3):225–230.
13. Berezowska A, Passchier E, Bleiker E. Professional patient navigation in a hospital setting: A randomized controlled trial. *Support Care Cancer*. 2021;29(4):2111–2123.
14. Bischof JJ, Sellers JB, Phillips AW, Petrongelli JJ, Stuckey AE, Platts-Mills TF. Patient navigation for complex care patients in the emergency department: A survey of oncology patient navigators. *Support Care Cancer*. 2019;27(11):4359–4366.
15. Ramirez AG, Gallion KJ, Perez A, Munoz E, Long Parma D, Moreno PI, et al. Improving quality of life among Latino cancer survivors: Design of a randomized trial of patient navigation. *Contemp Clin Trials*. 2019;76:41–48.
16. Henrikson NB, Schneider JL, King DA, Locher BW, Rivelli JS, Shulman L, et al. “It was just right:” Patient experience, acceptability, and perceived utility of a novel financial navigation program in oncology. *JCO Oncol Pract*. 2023;19(11 Suppl):279–279.
17. Soto-Perez-de-Celis E, Chavarri-Guerra Y, Ramos-Lopez WA, Alcalde-Castro J, Covarrubias-Gomez A, Navarro-Lara A, et al. Patient navigation to improve early access to supportive care for patients with advanced cancer in resource-limited settings: A randomized controlled trial. *Oncologist*. 2021;26(2):157–164.
18. Vodermaier A, Kazanjian A, Soheilipour S, Flora P, Matthew A, Bender JL. Prostate cancer peer navigation: An observational study on navigators’ well-being, benefit finding, and program satisfaction. *Support Care Cancer*. 2023;31(4):225–234.
19. Agency for Healthcare Research and Quality. Patient safety in ambulatory settings. Rockville (MD): AHRQ; 2016. Available from: [www.effectivehealthcare.ahrq.gov/reports/final/](http://www.effectivehealthcare.ahrq.gov/reports/final/)
20. Yim CK, Shumate L, Barnett SH, Leitman IM. Health literacy assessment and patient satisfaction in surgical practice. *Ann Med Surg*. 2018;35:25–28.
21. Porzig R, Neugebauer S, Heckmann T, Adolf D, Kaskel P, Froster UG. Evaluation of a cancer patient navigation program (“Onkolotse”) in terms of hospitalization rates, resource use and healthcare costs: Rationale and design of a randomized, controlled study. *BMC Health Serv Res*. 2018;18(1):413.
22. Haas M. A critique of patient satisfaction. *Health Inf Manag*. 1999;29(1):9–13.
23. Oh J, Ahn S. Effects of nurse navigators during the transition from cancer screening to the first treatment phase: A systematic review and meta-analysis. *Asian Nurs Res*. 2021;15(5):291–302.
24. Morrow A, Tucker KM, Shaw TJ, Parkinson B, Abraham C, Wolfenden L, et al. Understanding implementation success: Protocol for an in-depth, mixed-methods process evaluation of a cluster randomized controlled trial testing methods to improve detection of Lynch syndrome in Australian hospital. *BMJ Open*. 2020;10(6):e033552.
25. Karger A, Petermann-Meyer A, Vitinius F, Geiser F, Kraus D, Ernsten L, et al. Effectiveness of interprofessional communication skills training for oncology teams: Study protocol for a three-arm cluster randomized trial (KommRhein Interpro). *BMJ Open*. 2022;12(12):e062073.

26. Ko NY, Darnell JS, Calhoun E, Freund KM, Wells KJ, Shapiro CL, et al. Can patient navigation improve receipt of recommended breast cancer care? Evidence from the National Patient Navigation Research Program. *J Clin Oncol*. 2014;32(25):2758–2764.
27. Lawrence RA, McLoone JK, Wakefield CE, Cohn RJ. Primary care physicians' perspectives of their role in cancer care: A systematic review. *J Gen Intern Med*. 2016;31(10):1222–1236.
28. Kadan-Lottick NS, Ross WL, Mitchell HR, Rotatori J, Gross CP, Ma X. Randomized trial of the impact of empowering childhood cancer survivors with survivorship care plans. *J Natl Cancer Inst*. 2018;110(12):1352–1359.
29. Katz SJ, et al. Patient navigation and the quality of cancer care. *Am J Clin Oncol*. 2016;39(3):301–307.
30. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743-1748.
31. Stewart M, Brown JB, Weston WW, McWhinney IR, Freeman T. Patient-centered medicine: Transforming the clinical method. Thousand Oaks (CA): Sage Publications; 2000.
32. Cohen S, Wills TA. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychol Bull*. 1985;98(2):310-357.
33. Bodenheimer T, Berry-Millett R. Care management of patients with chronic illness. *Practical Guides for the Care of Chronic Health Conditions*. 2009.
34. Natal B, Pons E. The role of patient navigators in cancer care: A systematic review. *J Cancer Educ*. 2018;33(3):54–65.
35. Freeman HP, Rodriguez RL. History and principles of patient navigation. *Cancer*. 2011;117(15):3537-3540.
36. Schulman-Green D, et al. The role of the patient navigator in cancer care: A review of the literature. *J Oncol Pract*. 2016;12(6):505–511.
37. Desveaux L, Ploeg J, McGillicuddy J. Mapping variation in intervention design: A systematic review to develop a program theory for patient navigator programs. *Syst Rev*. 2019;8(1):8.