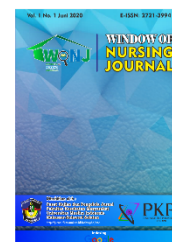




Window of Nursing
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won5110>

Penerapan *Family Centered Care* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Selama Hospitalisasi pada Anak

^KNurmaulidina Syaiful¹, Muh. Khidri Alwi², Safruddin³, Nur Ilah Padhila⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): nurmaulidinasyaiful768@gmail.com

nurmaulidinasyaiful768@gmail.com¹, khidrialwi97@gmail.com², [safruddin.sufruddin@umi.ac.id](mailto:sufruddin.sufruddin@umi.ac.id)³,
nurilah.padhila@umi.ac.id⁴

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan di ruang perawatan anak diukur berdasarkan kepuasan orang tua yang diperoleh selama hospitalisasi anak. Untuk dapat meningkatkan kualitas, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap penerapan *Family Centered Care* di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara penerapan *Family Centered Care* dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi di RSUD Labuang Baji Makassar. Survei ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 74 orang dan sampel sebanyak 63 orang responden. Analisis data menggunakan uji statistik *chi-square correlation* dan diuji menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan *Family Centered Care* yang dinilai baik oleh keluarga sebanyak 52 orang, dengan respon puas terhadap pelayanan sebanyak 51 orang (98.1%) dan tidak puas hanya 1 orang (1.9%). Sedangkan penerapan *Family Centered Care* yang dinilai kurang baik sebanyak 11 orang, dengan respon puas sebanyak 4 orang (36.4%) dan tidak puas sebanyak 7 orang (63.6%). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara penerapan *Family Centered Care* dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikansi $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan signifikan antara *Family Centered Care* dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar.

Kata kunci: Anak; *family centered care*; hospitalisasi; kepuasan; keluarga

PUBLISHED BY:

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

jurnal.won@umi.ac.id

Article history:

Received 03 September 2023

Received in revised form 12 Desember 2023

Accepted 30 Januari 2024

Available online 30 Juni 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Nursing services in the childcare rooms are measured based on parental satisfaction obtained during the child's hospitalization. Improve quality, one way we can do this is to measure the level of satisfaction of patients and families with the implementation of Family Centered Care in hospitals. The purpose of this study was to determine the relationship between the application of Family Centered Care with the level of family satisfaction during hospitalization at Labuang Baji Hospital, Makassar. This survey is a quantitative research that uses an analytical design with a Cross-Sectional approach. The sampling technique used Accidental Sampling with a total population of 74 people and a sample of 63 respondents. Data analysis used the Chi-Square Correlation statistical test and tested using SPSS 21. The results found that the application of Family Centered Care was considered good by the family as many as 52 people, with a satisfied response to the service by as many as 51 people (98.1%) and not satisfied by only 1 person (1.9%). Meanwhile, the implementation of Family Center Care which was considered unfavorable was 11 people, with a satisfied response of 4 people (36.4%) and 7 people who were not satisfied (63.6%). The results showed that there was a relationship between the application of Family Centered Care and the level of family satisfaction during the hospitalization of children at Labuang Baji Hospital, Makassar with a significance value of $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$. This study concludes that there is a significant relationship between Family Centered Care and the level of family satisfaction during the hospitalization of children at Labuang Baji Hospital, Makassar.

Keywords: Children; family centered care; family satisfaction; hospitalization

PENDAHULUAN

Hospitalisasi merupakan suatu proses karena alasan yang berencana atau darurat, mengharuskan anak untuk tinggal dirumah sakit menjalani terapi dan perawatan sampai pemulangnya kembali ke rumah.¹ Salah satu tindakan dalam perawatan anak yang menjalani hospitalisasi adalah melibatkan orangtua dan keluarga dalam setiap tindakan perawatan anak.² Pelibatan orangtua dalam perawatan anak dan pemberian informasi yang benar kepada orangtua terkait kondisi terkini anak dapat meningkatkan tingkat kepuasan orang tua selama masa hospitalisasi anak.

Menurut WHO (*World Health Organization*) tahun 2022, pasien dan keluarga adalah satu-satunya konstanta dalam sistem perawatan kesehatan yang semakin kompleks. Melibatkan pasien dan keluarga yang mengalami cedera dapat memberikan wawasan dan pembelajaran tentang kegagalan sistem. Oleh karena itu penting untuk memastikan bahwa suara mereka didengar dalam perawatan kesehatan.³

Pasien berperan besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Pasien tentu merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan sekurang-kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan, sedangkan ketidakpuasan dirasakan oleh pasien apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi keinginan pasien.⁴ Pelayanan keperawatan di ruang perawatan anak dapat diukur berdasarkan kepuasan orang tua pasien. Hal ini dikarenakan ketidakmampuan pasien anak untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, sehingga anggota keluarga seringkali menjadi penentu kepuasan pelayanan keperawatan secara keseluruhan.⁵

Salah satu filosofi keperawatan anak adalah perawatan yang berpusat pada keluarga atau *Family Centered Care*. RSUD Labuang Baji merupakan rumah sakit tipe B di Kota Makassar yang diketahui menerapkan pendekatan *Family Centered Care* dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 5 orang tua, rata-rata mengatakan bahwa pelayanan sudah baik, mulai dari

penampilan hingga komunikasi terapeutik. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari bagian rekam medis RSUD Labuang Baji Makassar pada tahun 2020 sebanyak 438 anak, tahun 2021 sebanyak 552 anak, dan sejak Januari hingga Februari 2022 sebanyak 157 anak yang 74 diantaranya adalah anak usia prasekolah (0-6 tahun).

Berdasarkan studi pendahuluan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang penerapan *Family Centered Care* dan hubungannya dengan tingkat kepuasan keluarga. Hal tersebut juga didukung oleh keterbatasan penelitian terdahulu mengenai kepuasan yang dapat melihat dari sudut pandang keluarga sebagai mitra dalam pelayanan.

METODE

Survei ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu *Family Centered Care* dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan keluarga. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar pada bulan Juni sampai Agustus 2022 dengan jumlah populasi sebanyak 74 orang dan sampel sebanyak 63 orang responden. Sampel yang digunakan yaitu anggota keluarga (orang tua) dari pasien yang berada di ruang perawatan di RSUD Labuang Baji Makassar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis data univariat dilakukan terhadap setiap variabel jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, penghasilan, hubungan dengan pasien, umur pasien anak, dan lama rawat inap yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentasi. Analisis bivariat yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (*Family Centered Care*) dan variabel dependen (kepuasan keluarga) dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 21 dengan pengukuran uji *pearson chi-square tests*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Penghasilan, dan Hubungan dengan Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	23.8
Perempuan	48	76.2
Umur		
18-40 tahun	59	93.7
41-60 tahun	3	4.8
>60 tahun	1	1.6

Pendidikan Terakhir		
D3/Sarjana	41	65.1
SMA	14	22.2
SMP	7	11.1
SD	1	1.6
Tidak sekolah	0	0
Penghasilan		
Diatas UMR	18	28.6
Dibawah UMR	45	71.4
Hubungan dengan Pasien		
Pengasuh	4	6.3
Orang Tua	32	50.8
Keluarga Lain	27	42.9

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh informasi bahwa distribusi jenis kelamin didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 orang (76.2%) dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (23.8%). Berdasarkan umur, responden yang berada pada umur 18-40 tahun lebih banyak yaitu sebanyak 59 orang (93.7%) dan umur >60 tahun lebih sedikit yaitu 1 orang (1.6%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden yang tamat D3/Sarjana adalah yang paling banyak yaitu 41 orang (65.1%) dan responden yang tamat SD lebih sedikit yaitu 1 orang (1.6%). Berdasarkan tingkat penghasilan, responden yang penghasilan dibawah UMR adalah yang terbanyak yaitu 45 orang (71.4%) dan yang paling sedikit adalah yang berpenghasilan diatas UMR yaitu 18 orang (28.6%). Berdasarkan hubungan dengan pasien, responden yang berstatus hubungan sebagai orang tua adalah yang paling banyak yaitu 32 orang (50.8%) dan yang paling sedikit adalah responden yang berstatus sebagai pengasuh yaitu 4 orang (6.3%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Anak dan Lama Waktu Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Karakteristik	n	%
Umur pasien anak		
1-3 tahun	40	63.5
4-6 tahun	23	36.5
Lama waktu rawat inap		
>4 hari	19	30.2
3-4 hari	15	23.8
1-2 hari	29	46.0

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa umur pasien anak terbanyak berada pada rentang umur 1-3 tahun yaitu sebanyak 40 orang (63.5%) dan umur yang paling sedikit berada pada rentang umur 4-6 tahun yaitu 23 orang (36.5%). Berdasarkan lama waktu rawat inap, pasien dengan lama perawatan 1-2 hari adalah yang terbanyak yaitu 29 orang (46.0%) dan pasien dengan lama perawatan 3-4 hari adalah yang paling sedikit yaitu 15 orang (23.8%).

Analisis Univariat

Pada analisis univariat memuat tentang penerapan *Family Centered Care* dan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar

Tabel 3. Penerapan *Family Centered Care* selama Hospitalisasi Anak di RSUD Labuang Baji Makassar

<i>Family Centered Care</i>	n	%
Baik	52	82.5
Kurang	11	17.5
Total	63	100.0

Berdasarkan data dari Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa dari 63 responden mayoritas responden yang mengatakan penerapan *Family Centered Care* baik adalah sebanyak 52 orang (82.5%) sedangkan sisanya adalah responden yang mengatakan penerapan *Family Centered Care* kurang yaitu sebanyak 11 orang (17.5%).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Keluarga selama Hospitalisasi Anak di RSUD Labuang Baji Makassar

Kepuasan	n	%
Puas	55	87.3
Tidak Puas	8	12.7
Total	63	100.0

Berdasarkan data dari Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa dari 63 responden mayoritas responden yang merasa puas adalah sebanyak 55 orang (96.0%) sedangkan sisanya adalah responden yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 8 orang (12.7%).

Analisis Bivariat

Tabel 5. Hubungan Penerapan *Family Centered Care* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga selama Hospitalisasi Anak di RSUD Labuang Baji Makassar

<i>Family Centered Care</i>	Kepuasan Keluarga				Total	p value ($\alpha=0.05$)
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	
Baik	51	98.1	1	1.9	52	100.0
Kurang	4	36.4	7	63.6	11	100.0
Total	55	87.3	8	12.7	63	100.0

Berdasarkan data dari Tabel 5, penerapan *Family Centered Care* yang dinilai baik oleh keluarga sebanyak 52 orang, dengan respon puas terhadap pelayanan sebanyak 51 orang (98.1%) dan tidak puas hanya 1 orang (1.9%), sedangkan penerapan *Family Centered Care* yang dinilai kurang baik sebanyak 11 orang, dengan respon puas sebanyak 4 orang (36.4%) dan tidak puas sebanyak 7 orang (63.6%). Hal tersebut menandakan bahwa rata-rata keluarga yang menilai penerapan *Family Centered Care* sudah baik dan juga merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p\text{ value} = 0.000 < 0.05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak atau ada hubungan penerapan *Family Centered Care* dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan menggunakan uji *chi-square correlation* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga terhadap penerapan *Family Centered Care* di RSUD Labuang Baji Makassar berbeda-beda. Seyogyanya, semakin baik penerapan *Family Centered Care* di rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan keluarga terhadapnya. Namun, tak dapat dipungkiri bahwa masih

ada beberapa kasus di rumah sakit yang dinilai tidak sejalan dengan yang diharapkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian⁶ yang menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian lainnya⁷ bahwa terdapat hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Namun, penelitian lain⁸ menyebutkan bahwa secara parsial, bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penilaian puas atau tidaknya pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.⁹ Walaupun mayoritas responden menilai penerapan *Family Centered Care* di RSUD Labuang Baji Makassar sudah baik, namun tidak dapat dihindari bahwa masih ditemukan beberapa kelemahan perawat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 1 (1.9%) responden merasa tidak puas terhadap penerapan *Family Centered Care* yang baik dan menilai aspek *emphaty* (empati) perawat yang dinilai masih kurang. Hal tersebut sejalan dalam penelitian⁷ yang bahwa semakin besar rasa empati perawat terhadap pasien dan keluarganya maka semakin meningkat pula rasa puas pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Peneliti juga berpendapat bahwa keluarga yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar merupakan keluarga yang memiliki rata-rata penghasilan diatas UMR. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya sebab merasa mampu secara finansial.¹⁰

Hasil penelitian ini juga didapatkan 4 (36.4%) responden yang puas terhadap penerapan *Family Centered Care* yang kurang dan memberikan penilaian tertinggi pada aspek *reliability* (kehandalan) perawat. Peneliti juga berpendapat bahwa keluarga yang merasa puas terhadap *Family Centered Care* yang kurang dilatar belakangi oleh tingkat pendidikan yang rendah. Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu^{11,12} bahwa terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien selama masa perawatan.

Pasien berperan besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan kurang puas, namun jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan puas atau senang.⁴ Untuk itu, penting bagi perawat dan rumah sakit agar dapat melakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien dan keluarga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan *Family Centered Care* selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar berada pada kategori baik,

tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar berada pada kategori puas, serta terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan *Family Centered Care* dengan tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai $p=0.000 < 0.05$. Peneliti berharap agar perawat dapat mempertahankan penerapan *Family Centered Care* untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan melalui asuhan keperawatan. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dikembangkan menjadi lebih kompleks lagi dan perlu dilakukan penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan dalam *Family Centered Care* dari berbagai sudut pandang diharapkan perawat dapat mempertahankan penerapan *Family Centered Care* untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan melalui asuhan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kuswanto. Hubungan Peran Orang Tua Dengan Tingkat Kecemasan Anak Usia Prasekolah (3-6 Tahun) Yang Mengalami Hospitalisasi Di Rs Dolopo Kabupaten Madiun. *Journal of Nursing Care & Biomolecular*. 2019;4(1):41–7.
2. Sarjiyah S, Timiyatun E, Hariyanti S. Hubungan penerapan family centered care oleh perawat dengan stres orangtua selama hospitalisasi bayi. *Health Sciences and Pharmacy Journal*. 2018;2(3):89.
3. World Health Organization. Medication Safety Webinar series: Engaging Patients and Families for Medication Safety. 2022;
4. Rivai F, Lestari S, Shaleh K, Manajemen B, Sakit R, Masyarakat FK. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. 2020;16(1):38–47.
5. Natsir NA. Gambaran Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang PICU RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo. Universitas Hasanuddin; 2019.
6. Amalia A, Tua H, Rusli Z. Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2017;14(3):356–63.
7. Mellawaty. Analisis Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Suatu Tinjauan Sistematis. 2020;
8. Rosalia K, Purnawati N. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 2018;7(5):242718.
9. Jahirin, Nurjanah R. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*. 2017;V(2):17–24.
10. Listiani I. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Keperawatan Universitas Muhammadiyah Malang*. 2017;4(1):724–32.
11. Sihaloho NSRU, Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*. 2017;7(2):239–47.
12. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi*

Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2019;6(2):40-5.