

# Efektifitas Penerapan Metode *Family Centered Care* Terhadap Kepuasan Keluarga Pada Anak Dengan Hospitalisasi

Muhammad Nuralamsyah<sup>1\*</sup>, Ike Nurjana Tamrin<sup>1</sup>, Muhammad Asikin<sup>1</sup>, I Takko podding<sup>1</sup> Sukmawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi keperawatan parepare, Poltekkes kemenkes Makassar

<sup>2</sup>Program Studi Keperawatan Bima ,Poltekkes Kemenkes Mataram

\*Corresponding author: [nuralamsyahni@gmail.com](mailto:nuralamsyahni@gmail.com)

Info Artikel: Diterima bulan April 2025 ; Disetujui bulan Juni 2025 ; Publikasi bulan Juni 2025

## ABSTRACT

The cleaning service in the children's care room is measured based on parental satisfaction. Parental satisfaction is obtained because the child's needs for death services provided during hospitalization are met. If performance is below expectations, customers are less satisfied, but if performance exceeds expectations, customers will feel satisfied or happy. In order to improve quality, one way that can be done is to measure the level of patient and family satisfaction with the implementation of Family Centered Care in hospitals. Making patient and family satisfaction as an orientation is one of the characteristics of quality health services. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the implementation of Family Centered Care on family satisfaction in children with inpatient care at Andi Makkasau Parepare Hospital. This survey is a quantitative study using an analytical design with a Cross Sectional approach. The sampling technique used Accidental Sampling. The population of respondents was 60 with a sample of 53 people. Determination of the number of samples used the Slovin formula. Data analysis using the Chi-Square Correlation statistical test and tested using SPSS21. The results of the study found that there was an effect of the implementation of Family Centered Care on family satisfaction in children with inpatient care at Andi Makkasau Parepare Hospital with a significance value of  $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ . The conclusion of this study is that there is a significant effect between Family Centered Care on the level of family satisfaction in children with inpatient care at Andi Makkasau Parepare. For this reason, it is hoped that nurses can maintain the implementation of Family Centered Care to improve services and satisfaction through nursing care Hospital.

**Keywords:** Children, Hospitalization, Family Centered Care, Family Satisfaction

## ABSTRAK

Pelayanan keperawatan diruang perawatan Anak diukur berdasarkan kepuasan orang tua. Kepuasan orang tua diperoleh karena terpenuhinya kebutuhan anak akan pelayanan keperawatan yang diberikan selama Hospitalisasi. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan kurang puas, namun jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan puas atau senang. Untuk dapat meningkatkan kualitas, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap penerapan *Family Centered Care* di rumah sakit. Menjadikan kepuasan pasien dan keluarga sebagai orientasi merupakan salah satu ciri pelayanan kesehatan bermutu. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektifitas penerapan *Family Centered Care* terhadap kepuasan keluarga pada anak dengan hospitalisasi di RSU Andi Makkasau Parepare. Survei ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Populasi Responden yaitu 60 responden. Penentuan jumlah sampel yaitu menggunakan rumus *slovin* dengan sampel 53 Responden. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner *family centres care* dan kuesioner kepuasan keluarga dengan menggunakan *skala likert*. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi-Square Correlation* dan diuji menggunakan *Analitik statistik*. Hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat pengaruh penerapan *Family Centered Care* terhadap kepuasan keluarga pada anak dengan *hospitalisasi* di RSU Andi Makkasau Parepare dengan nilai signifikansi  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian adalah ada pengaruh signifikan antara *Family Centered Care* terhadap tingkat kepuasan keluarga pada anak dengan *hospitalisasi* di RSU Andi Makkasau Parepare. Untuk itu diharapkan perawat dapat mempertahankan penerapan *Family Centered Care* untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan melalui Asuhan Keperawatan.

**Kata Kunci :** Anak, Hospitalisasi, *Family Centered Care*, Kepuasan Keluarga

## PENDAHULUAN

*Hospitalisasi* pada anak merupakan pengalaman yang dapat menimbulkan stres, baik bagi anak maupun keluarganya. Proses ini tidak hanya mempengaruhi kondisi fisik anak, tetapi juga berdampak pada aspek psikologis dan emosional. Ketidaksiapan orang tua dalam menghadapi kondisi anak yang dirawat di rumah sakit sering kali menimbulkan kecemasan, rasa takut, dan ketidakpuasan terhadap<sup>1</sup> pelayanan kesehatan yang diberikan. Seiring berkembangnya pelayanan keperawatan, pendekatan yang menempatkan keluarga sebagai pusat dalam perawatan anak mulai diterapkan, salah satunya melalui metode *Family Centered Care*<sup>2</sup>. merupakan suatu pendekatan dalam pelayanan kesehatan yang menghargai peran aktif keluarga dalam proses perawatan pasien, dengan menjadikan keluarga sebagai mitra kerja dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan perawatan<sup>3</sup> Dukungan Keluarga Yang Diberikan Dalam Perawatan Yang Dialami Anak Dapat Memiliki Efek Positif Yang Kuat Pada Manajemen Diri Penyakit, Emosional Dan Juga Tingkat Kecemasan Anak<sup>4</sup> Menurut *World Health Organization*( WHO) Tahun 2022, mengenai *family-centred care*, prinsip-prinsip pendekatan ini tercermin dalam

berbagai rekomendasi WHO yang menekankan pentingnya keterlibatan keluarga dalam perawatan kesehatan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan antara pasien, keluarga, dan penyedia layanan, serta memastikan bahwa perawatan preferensi individu serta komunitas.

Penerapan FCC diyakini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit, karena mereka dilibatkan secara aktif dalam perawatan anak. Melalui partisipasi ini, keluarga merasa lebih dihargai, memiliki kontrol lebih baik, serta dapat membangun hubungan yang positif dengan tenaga kesehatan. Hal ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman hospitalisasi yang lebih manusiawi dan bermakna, terutama bagi anak-anak. Kesehatan<sup>5</sup> daftar profil anak Indonesia tahun 2020, bahwa persentase anak sakit yang menjalani rawat inap di daerah pedesaan lebih sedikit dibandingkan dengan Rawat Inap di Daerah Perkotaan Sebesar 4,38% Sedangkan Di Pedesaan Hanya Berbeda 1,18% Yaitu 3,20%. Data dinkes Kesehatan Balita Tahun 2020 Di Sulawesi Selatan Sebesar 65,52% Terjadi Penurunan Pelayanan Dibandingkan tahun 2019 Yaitu sebesar 69,95%, Mencapai Target Standar Pelayanan Minimal<sup>7</sup>. Tindakan perawatan anak selama menjalani *hospitalisasi* (rawat inap di rumah sakit) berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, dan emosional anak serta keterlibatan keluarganya. Pendekatan ini penting untuk mengurangi trauma, kecemasan, dan gangguan perkembangan yang mungkin timbul akibat perpisahan dari rumah dan rutinitas.<sup>9</sup> Perawatan Yang Berpusat Pada Keluarga Biasanya Digunakan Untuk Menggambarkan Perawatan Kesehatan Yang Optimal Sebagaimana Dilayani Oleh Keluarga. Dalam konteks pelayanan kesehatan anak, aspek kepuasan menjadi salah satu indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan anak dalam menjalani hospitalisasi mencerminkan sejauh mana kebutuhan fisik, emosional, dan psikososial mereka terpenuhi. Selain itu, kepuasan anak juga berdampak pada kepatuhan terhadap pengobatan, proses penyembuhan, dan hubungan antara pasien, keluarga, serta tenaga kesehatan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan anak membutuhkan perhatian khusus terhadap pengalaman dan persepsi anak selama dirawat. Sehingga penting bagi rumah sakit dalam mengkaji tingkat keinginan anak sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan yang ramah anak dan berpusat pada kebutuhan pasien<sup>10</sup>

Beberapa faktor yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan di antaranya adalah keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, sikap tenaga medis yang kurang empatik, lingkungan rumah sakit yang tidak nyaman, serta kurangnya keterlibatan keluarga dalam proses perawatan, terutama pada kasus hospitalisasi anak<sup>11</sup>. Ketidakpuasan ini tidak hanya berdampak pada persepsi negatif terhadap rumah sakit, tetapi juga dapat mengganggu proses penyembuhan pasien. Pelayanan yang tidak terintegrasi dan kurang berpusat pada pasien dan keluarganya sering kali menjadi akar masalah<sup>12</sup>. Dalam konteks perawatan anak, peran keluarga sangat penting karena mereka tidak hanya berfungsi sebagai pendamping, tetapi juga sebagai pendukung utama dalam pemulihan anak. Ketika keluarga merasa tidak dilibatkan atau tidak dihargai dalam proses perawatan<sup>13</sup>, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan keluarga, rumah sakit perlu menerapkan pendekatan pelayanan yang lebih humanistik dan kolaboratif, seperti *Family Centered Care* (FCC<sup>14</sup>). Melalui pendekatan ini, diharapkan keluarga dapat merasa lebih dihargai, diberdayakan, dan terlibat aktif dalam proses perawatan anak selama hospitalisasi<sup>15</sup>. Pasien juga berperasab besar dalam menggunakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima. Pasien tentu merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan sekarang kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan sedangkan ketidakpuasan dirasakan oleh pasien apabila hasil tidak memenuhi keinginan pasien.

Penelitian lainnya menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara (penyampaian informasi, partisipasi keluarga, dan kerjasama keluarga) dengan dampak hospitalisasi pada anak prasekolah di rsud labuang baji makassar, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan family centered care dapat menurunkan stress hospitalisasi pada anak dan diharapkan dapat diterapkan di rumah sakit maupun di pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan keluarga dan mutu pelayanan<sup>16</sup>. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari bagian rekam medis rsu andi makkasau pada tahun 2021 sebanyak 279 anak, tahun 2022 sebanyak 302 anak. Tentang survei kepuasan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di ruang rawat inap rsu andi makkasau parepare adalah 61,7% dan belum memenuhi standar kepuasan pelanggan rawat inap berdasarkan kepmenkes no.129 tahun 2008 yaitu  $\geq 90\%$ <sup>17</sup>. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan suatu penelitian lebih lanjut tentang evaluasi penerapan *metode family centered care* terhadap tingkat kepuasan keluarga. Hal ini juga didukung oleh suatu keterbatasan dalam penelitian sebelumnya tentang kepuasan keluarga dalam mitra pelayanan keperawatan

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan desain korelasi *cross sectional* dalam menentukan pengaruh dua variabel yaitu *family centered care* sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan keluarga sebagai *variabel dependen*. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah anggota keluarga (orang tua) dari pasien yang berada di ruang perawatan di rsu andi makkasau parepare. Jumlah anak dalam sampel adalah sama dengan jumlah keluarga yang menjaga anak mereka. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah *accidental sampling* .jika seseorang dianggap cocok untuk digunakan sebagai sampel, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sumber data maka besar sampel. Pada penelitian ini sebanyak 53 orang yang akan dijadikan sebagai responden .intrumen yang digunakan yaitu kuesioner *family cantred care* yang terdiri dari 20 pertanyaan dengan menggunakan skala likert bdengan kriteria baik jika skor jawabab diperoleh >40 dan kurang jika skor < 40 kepuasan kerja dengan 25 pertanyaan dengan skala interval dengan diebrika skor 1 sangat tidak puas,2 tidak puas ,3 puas dan 4 sangat puas dnegan mendapatkan skron puas jika skor jawabab diperoleh >63 dan tidak puas skor < 63 kuesioner .uji validitas dengan *analisis bivariat* dengan signifikasi 5 % (0,0,5) dan uji reabilitas menggunakan *statiistik reabilitas* >0,600.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Adapun karakteristik keluarga dari jenis kelamin, umur, pendidikan penghasilan dan hubungan dengan pasien. Karakteristik anak terdiri dari usia pasien anak dan lama waktu perawatan terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin,Umur Pendidikan Terakhir,penghasilan dan Hububgan denagn Paisen di RSU Andi Makassar**

Karakteristik	Jumlah	
	N(=53)	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	23,8
Perempuan	38	71,7
Umur		
18-40 tahun	49	92,5
41-60 tahun	3	5,7
>60 tahun	1	1,9
Pendidikan Terakhir		
Sarjana	16	30,2
Sma	28	52,8
Smp	8	15,1
Sd	1	1,9
Tidak sekolah	0	0
Penghasilan		
Diatas UMR	14	26,4
Dibawah UMR	39	73,6
Hubungan dengan Pasien		
Pengasuh	2	3,8
Orang Tua	35	66,0
Keluarga	16	30,2

Sumber: Data primer 2024

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa distribusi jenis kelamin perempuan terbanyak berjumlah 38 orang (71,7%) sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang (28,3%). Berdasarkan umur, terdapat 49 orang (92,5%) dari responden berumur 18-40 tahun, dan 1 orang (1,9%) berumur >60 tahun . Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan gelar sm adalah yang paling banyak, yaitu 28 orang (52,8%) .responden dengan pendidikan tamat sd lebih sedikit yaitu 1 orang (1,9%). Berdasarkan tingkat penghasilan, jumlah responden yang ber penghasilan dibawah upah menengah regional (umr) adalah 39 orang (73,6%) dan jumlah responden yang berpenghasilan diatas umr dalah 14 orang (26,4%).. responden dengan status orang tua terbanyak 35 orang (66%) dan yang paling sedikit yaitu 2 orang (3,8%) yang berstatus sebagai pengasuh.

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Paien Anak dan Lma waktu Rawat Inap di RSU Andi Makksau Parepare**

Karakteristik	Jumlah	
	N(=53)	%
Umur pasien		
1-3 tahun	30	56,6
4-6 tahun	23	43,4
Lama waktu inap		
>4 hari	12	22,6
3-4 hari	18	34,0
1-2 hari	23	43,4

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar pasien berumur antara 1-3 tahun sebanyak 30 orang (56,6%) dan yang paling sedikit antara umur 4-6 tahun yaitu 23 orang (43,4%). Berdasarkan lama waktu rawat inap, jumlah pasien dengan durasi perawatan 1-2 hari adalah yang paling banyak, yaitu 23 orang (43,4%), dan yang paling sedikit adalah 12 orang (22,6%) yang dirawat >4 hari.

#### Analisis Univariat

Berdasarkan Analisis univariat yang dilakukan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel yang diteliti, yaitu penggunaan metode *Family Centered Care* (FCC) dan tingkat kepuasan keluarga yang memiliki anak yang menjalani hospitalisasi dengan melakukan pelayanan metode FCC di RSUD Andi Makassar.

**Tabel 3 Penerapan Family Centered Care selama Hospitalisasi Anak di RSU Andi Makkasau Parepare**

Family Centered Care	Jumlah	
	N	%
Baik	45	84,9
Kurang	8	15,1
Total	53	100,0

Sumber: Data primer 2024

Berdasarkan data dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari 53 responden, 45 orang (84,9%) mengatakan penggunaan FCC baik, sedangkan 8 orang (15,1%) mengatakan penerapannya kurang.

**Tabel 4 Tingkat Kepuasan Keluarga selama Melakukan Hospitalisasi Anak di RSU Andi Makkasau Parepare**

Kepuasan	Jumlah	
	N	%
Puas	49	92,5
Tidak Puas	4	7,5
Total	53	100,0

Sumber: Data primer 2024

Berdasarkan Data Dari Tabel 4 Diatas Dapat Dilihat Bahwa Dari 53 Responden Yang Menjawab, Sebanyak 49 Orang (92,5%) Sedangkan Sisanya Adalah Responden Yang Mengatakan Tidak Puas Yaitu Sebanyak 4 Orang (7,5%).

### Analisis Bivariat

Efektifitas penggunaan metode penggunaan FCC terhadap Kepuasan Keluarga pada anak dengan Hospitalisasi di RSUD Andi Makkasau Parepare.

**Tabel 1.5 Efektifitas dalam Penerapan *Family centred care* terhadap Kepuasan Keluarga pada anak dengan Hospitalisasi di RSUD Andi Makkasau Parepare**

Family Centered Care	Kepuasan Keluarga				Total		p value ( $\alpha=0,0$ )
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	45	84,9	0	0,0	45	84,9	0,000
Kurang	4	7,5	4	7,5	8	15,1	
<b>Total</b>	49	92,5	4	7,5	53	100,0	

Sumber: Data primer 2024

Berdasarkan data dari tabel 1.5, keluarga memberi nilai baik untuk *Family Centered Care* sebanyak 45 orang, dengan respon puas seluruhnya sebanyak 45 orang (84,9%). Sebaliknya, keluarga memberi nilai kurang baik untuk *Family Centered Care* sebanyak 8 orang, dengan respon mengatakan puas sebanyak 4 orang (7,5%) dan tidak merasa puas dengan pelayanan rumah sakit yaitu 4 orang (7,5%). Oleh karena itu hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga yang melakukan perawatan di rumah sakit andi Makassau melakukan penilaian terhadap penilaian penerapan *Family Centered Care* merasa baik dan puashasil Uji statistik statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau bahwa ada pengaruh penerapan *Family Centered Care* terhadap kepuasan keluarga atas penerapan metode FCC pada anak dengan yang dilakukan hospitalisasi di RSUD Andi Makkasau Parepare.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 53 orang responden menunjukkan nilai  $p\text{-value} 0,000 < 0,05$  yang artinya hipotesis  $H_a$  diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *family centered care fcc* terhadap kepuasan keluarga selama melakukan perawatan anak di rsu andi makkasau parepare. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh <sup>18</sup> dimana yang menunjukkan bahwa kombinasi antara daya tanggap, kepastian, bukti fisik, empati, dan keandalan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu <sup>19</sup> menemukan korelasi antara keandalan, kepastian, bukti fisik, empati, dan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh <sup>20</sup>, menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, kepastian, dan empati masing-masing memiliki pengaruh baik dan sesuai dengan terhadap kepuasan pasien selama melakukan hospitalisasi, sedangkan daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut teori yang dikemukakan oleh <sup>21</sup> penilaian apakah pasien merasa puas atau tidak bergantung pada kualitas layanan kesehatan yang diterimanya. Untuk mencapai kepuasan, penting untuk mengelola kualitas layanan secara efektif. Pendekatan ini akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, karena layanan berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih besar. Perawat diharapkan memiliki keterampilan dan profesionalisme dalam perannya, sehingga memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang lebih baik sesuai dengan harapan pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan metode *Family Centered Care* (FCC) menunjukkan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan keluarga anak yang menjalani hospitalisasi. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika pendekatan FCC diimplementasikan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan skor kepuasan dalam aspek komunikasi, keterlibatan keluarga, dan penghargaan terhadap nilai dan budaya keluarga.

Temuan ini sejalan dengan teori bahwa FCC memfokuskan pada hubungan kolaboratif antara tenaga kesehatan dan keluarga dalam proses perawatan. Ketika keluarga merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan, mereka merasa lebih dihargai dan dipercaya, sehingga menciptakan kepuasan emosional dan psikologis.

Aspek penting tersebut meliputi daya tanggap dan keandalan, jaminan keselamatan dan kenyamanan pasien, serta perhatian dan bukti nyata perawatan, yang meliputi penampilan yang rapi, senyum, dan perilaku sopan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sebagian orang yang menjawab dari 53 orang yang disurvei merasa puas dengan pelayanan yang difokuskan keluarga yang baik. 45 (84,9%) dari responden menilai *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik) adalah semua kualitas yang dimiliki perawat. Selain itu, 8 (15,1%) dari responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan *family centered care*. Ada beberapa responden yang tidak puas terhadap *family centered care* menilai *responsiveness* (daya tanggap) perawat yang kurang. Responden menilai bahwa permintaan pasien dan keluarga tidak direspon dengan segera dan tidak jarang dialihkan kepada perawat magang tanpa pendampingan. Beberapa responden yang tidak puas juga menyebutkan bahwa perawat jarang memperkenalkan diri saat bertemu dengan pasien dan keluarga. Responden berpendapat bahwa perawat tidak lagi memperkenalkan diri setiap kali bertemu karena mereka menganggap mereka memakai tanda pengenalan atau kartu identitas. Keluarga harus dapat mengenali perawat sendiri saat mereka melakukan tindakan di ruang perawatan. Berdasarkan hasil ini, responden yang tidak puas dengan penerapan FCC menilai bahwa aspek caring perawat terhadap pasien masih rendah. Responden menilai bahwa perawat kurang menunjukkan kepedulian mereka terhadap pasien.

Hasilnya menunjukkan bahwa sikap empati mempengaruhi kepuasan keluarga selama anak dirawat di rsu andi makkasau parepare. Selain itu, peneliti menemukan bahwa keluarga yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan selama dirawat anak di rsu andi makkasau parepare adalah keluarga dengan penghasilan rata-rata di atas umr. Keluarga yang dikategorikan mampu mempunyai keinginan dan harapan g lebih terhadap pelayanan di rumah sakit Yang Dibutuhkannya Karena Mereka Merasa Mampu Membayarinya.

Hal Ini Sejalan Dengan Penelitian Lain <sup>22</sup> Yang Menunjukkan Bahwa Ada Hubungan Yang Signifikan Antara Penghasilan Dan Harapan Terhadap Layanan Kesehatan Yang Akan Mereka Terima. Sebaliknya, 4 Responden (7,5%) Menyatakan Bahwa penggunaan FCC yang kurang berdasarkan penilaian tinggi Kepuasan dalam keluarga muncul dari penerapan Family Centered Care yang efektif, di mana kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, yang sering disebut sebagai pelayanan prima. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien dapat dievaluasi berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, kepuasan akan berkurang. Sebaliknya, jika harapan tersebut melebihi ekspektasi maka akan menimbulkan perasaan bahagia dan puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang menjawab dari 53 orang yang disurvei merasa puas dengan pelayanan yang difokuskan keluarga yang baik. 45 (84,9%) dari responden menilai Responsiveness (daya tanggap), Reliability (kehandalan), Emphaty (empati), Assurance (jaminan), dan Tangibles (bukti fisik) adalah semua kualitas yang dimiliki perawat. Selain itu, 8 (15,1%) dari responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan Family Centered Care.

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. 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian lainnya<sup>7</sup> bahwa terdapat hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Namun, penelitian lain 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.

Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit dan perawat untuk berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan menilai tingkat kepuasan dan meninjau perawatan yang diberikan kepada pasien dan keluarga mereka. <sup>26</sup>Yang Menunjukkan Adanya Korelasi Yang Signifikan Antara Tingkat Pendidikan Dan Kepuasan Pasien Selama Perawatan. Kepuasan Dalam Keluarga Muncul Dari Penerapan Family Centered Care Yang Efektif, Di Mana Kepuasan Tercapai Ketika Layanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan, Yang Sering Disebut Sebagai Pelayanan Prima. Tingkat Kepuasan Atau Ketidakpuasan Pasien Dapat Dievaluasi Berdasarkan Kualitas Layanan Yang Diberikan. Ketika Kinerja Tidak Memenuhi Harapan, Kepuasan Akan Berkurang. Sebaliknya, Jika Harapan tersebut Melebihi Ekspektasi Maka Akan Menimbulkan Perasaan Bahagia Dan Puas. Oleh Karena Itu, Sangat Penting Bagi Rumah Sakit Dan Perawat Untuk Berusaha Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Menilai Tingkat Kepuasan dalam perawatan Yang Diberikan Kepada keluarga mereka

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektifitas penerapan Metode Family Centered Care terhadap kepuasan keluarga pada anak dengan hospitalisasi di RSU Andi Makkasau Parepare didapatkan kesimpulan

sebagai berikut Penerapan *Family Centered Care* selama hospitalisasi anak diRSU Andi Makkasau Parepare berada pada kategori baik dan Tingkat kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di RSU Andi Makkasau Parepare berada pada kategori puas Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan *Family Centered Care* dengan kepuasan keluarga pada anak dengan hospitalisasi di RSU Andi Makkasau Parepare dengan nilai  $p=0,000 < 0,05$ .Saran peneliti berharap agar 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 bagi Keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kuswanto. (2019). 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*, 4(1), 41–47.
2. Natasya, P., Deli, H., Hasanah, O., & Keperawatan, F. (2019). Gambaran Penerapan Pemberian Informasi Berdasarkan Konsep Family Centered Care Pada Anak Dengan Penyakit Akut Selama Hospitalisasi. *JOM fkp*, 6(1).
3. Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
4. Aa, S., Ali, A., Alsammahi, O., Aleesa, M., Alkashan, S., Alsalem, M., Aldahash, A., & Alfayez, W. (2016). *Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care ; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia*. 2(4), 4–8.
5. World Health Organization. (2022). Medication Safety Webinar series: Engaging Patients And Families for Medication Safety
6. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. (2021). Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021. *Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan*, 333.
7. Sarjiyah, S., Timiyatun, E., & Hariyanti, S. (2018). Hubungan penerapan family centered care oleh perawat dengan stres orangtua selama hospitalisasi bayi. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 2(3),
8. Tanaem, G. H., Dary, M., & Istiarti, E. (2019). Family Centered Care Pada Perawatan Anak Di Rsd Soe Timor Tengah Selatan. *Jurnal Riset Kesehatan*, 8(1), <https://doi.org/10.31983/jrk.v8i1.3918>
9. Aa, S., Ali, A., Alsammahi, O., Aleesa, M., Alkashan, S., Alsalem, M., Aldahash, A., & Alfayez, W. (2016). *Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care ; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia*. 2(4), 4–8.
10. Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A. (2017). Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104. <https://doi.org/10.17509/jpki.v2i2.4745>
11. Islamy, L. O. S., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan*
12. Jahirin, & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 5(2), 17–24.
13. NATSIR, N. A. (2019). GAMBARAN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG PICU RSUP
14. Taqiyah, Y. (2020). Hubungan Family Centered Care Dengan Dampak Hospitalisasi Pada Anak Usia Pra Sekolah. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 4(2),
15. Hadi. (2020). The Effectiveness of Applying The Family-Centered Care Method to Pediatric Patients with Stress Hospitalization. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 3(2), 112–116.
16. Sunarti, S. (2020). Hubungan Family Centered Care Dengan Dampak Hospitalisasi Pada Anak Prasekolah Di Ruang Baji Minasa Rsd Labuang Baji Makassar. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 4(2), 124. <https://doi.org/10.52020/jkwwg.v4i2.1974>
17. Jayani, I., & Ruffaida, F. S. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Hasanuddin University Repository*, 8, 274–282.
18. Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 356–363.
19. Mellawaty. (2020). ANALISIS DIMENSI MUTU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS.
20. Jahirin, & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 5(2), 17–24.
21. Akmalia, F., Anjarwati, N., & Lestari, Y. C. (2021). Pengaruh Penerapan Metode Family Centered Care

- Terhadap Stress Hospitalisasi Pada Anak. *Jurnal Kesehatan Mercusuar*, 4(1), 85–91.  
<https://doi.org/10.36984/jkm.v4i1.163>
22. Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A. (2017). Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104.  
<https://doi.org/10.17509/jpki.v2i2.4745>
  23. Kuswanto. (2019). 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*, 4(1), 41–47.
  24. Sihalo, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.