Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 36441-36445

PENGARUH FAMILY CENTERED CARE TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA ANAK YANG DIRAWAT DI RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT

Dia Rejeki Utami[1], Ayu Sri Wahyuni[2], Andi Kamal M. Sallo[3]
[1,2,3] Program Studi Keperawatan, Institut Kesehatan dan Bisnis St Fatimah Mamuju

Corespondent Author: Dia Rejeki Utami, Email: diarejekiutami@gmail.com

Published: June , 2026

ABSTRACT

Hospital care for children should not only focus on medical treatment but also involve families as an essential component of the healing process. **Family Centered Care (FCC)** is a nursing care approach that involves families in decision-making, information sharing, and emotional support during children's hospitalization. The implementation of FCC is expected to improve parents' comfort, trust, and satisfaction with healthcare services. This study aimed to determine the effect of Family Centered Care implementation on parents' satisfaction of hospitalized children at West Sulawesi Provincial Hospital. This research used a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 40 parents of pediatric patients selected through purposive sampling. Data were collected using FCC implementation and nursing service satisfaction questionnaires. Data analysis was performed to determine the relationship between FCC implementation and parental satisfaction. The results showed that most parents perceived FCC implementation as good and reported high satisfaction with nursing services. There was a significant effect of Family Centered Care implementation on parents' satisfaction. FCC should be continuously developed as a strategy to improve the quality of pediatric nursing services in hospitals.

Keywords: Family Centered Care, Parental Satisfaction, Pediatric Nursing, Healthcare Services.

ABSTRAK

Perawatan anak di rumah sakit tidak hanya berfokus pada kondisi medis anak, tetapi juga membutuhkan keterlibatan keluarga sebagai bagian penting dalam proses penyembuhan. Pendekatan **Family Centered Care (FCC)** merupakan model pelayanan keperawatan yang melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan, pemberian informasi, serta dukungan selama anak menjalani perawatan. Penerapan FCC diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Family Centered Care terhadap kepuasan orang tua anak yang dirawat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 40 orang tua pasien anak yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penerapan FCC dan kepuasan pelayanan keperawatan. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik untuk melihat hubungan antara penerapan FCC dengan tingkat kepuasan orang tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua menilai penerapan Family Centered Care berada dalam kategori baik dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan FCC terhadap kepuasan orang tua anak yang dirawat. Penerapan FCC perlu terus dikembangkan sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan anak di rumah sakit.

Kata Kunci: Family Centered Care, Kepuasan Orang Tua, Keperawatan Anak, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Anak yang menjalani perawatan di rumah sakit sering mengalami berbagai perubahan baik secara fisik maupun psikologis. Lingkungan rumah sakit, tindakan medis, rasa takut, serta perpisahan sementara dari lingkungan keluarga dapat menyebabkan stres dan kecemasan pada anak. Kondisi tersebut juga dapat berdampak terhadap orang tua yang mendampingi anak selama proses perawatan.

Pelayanan keperawatan anak modern tidak lagi hanya berorientasi pada pasien sebagai individu, tetapi juga memperhatikan keluarga sebagai bagian dari sistem pendukung utama. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan dalam keperawatan anak adalah **Family Centered Care (FCC)**.

Family Centered Care merupakan konsep pelayanan yang menempatkan keluarga sebagai mitra dalam perawatan anak. Prinsip utama FCC meliputi penghargaan terhadap keluarga, pemberian informasi yang jelas, keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan, serta kolaborasi antara tenaga kesehatan dan keluarga.

Keterlibatan keluarga dalam proses perawatan dapat memberikan rasa aman bagi anak, meningkatkan komunikasi antara keluarga dan tenaga kesehatan, serta membantu orang tua memahami kondisi kesehatan anak. Selain itu, penerapan FCC juga dapat meningkatkan kepuasan orang tua karena mereka merasa dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses pelayanan.

Kepuasan orang tua menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Orang tua yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan dan mampu berperan lebih aktif dalam mendukung kesembuhan anak.

Berdasarkan pentingnya pendekatan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui **pengaruh Family Centered Care terhadap kepuasan orang tua anak yang dirawat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat**.

METODE PENELITIAN

a. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain **kuantitatif** dengan pendekatan **cross-sectional**, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama. Desain ini digunakan untuk mengetahui hubungan/pengaruh penerapan **Family Centered Care (FCC)** terhadap tingkat kepuasan orang tua pasien anak selama menjalani perawatan di rumah sakit. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan penerapan pelayanan keperawatan berbasis keluarga serta persepsi kepuasan orang tua dalam satu periode penelitian.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di **Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Barat** pada bulan **Juli 2026**. Lokasi penelitian dipilih karena ruang perawatan anak menerapkan pelayanan keperawatan yang melibatkan keluarga sebagai bagian dari proses perawatan pasien.

c. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua pasien anak yang menjalani perawatan di Ruang Perawatan Anak RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Jumlah sampel penelitian sebanyak **40 responden** yang dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

Kriteria responden meliputi:

- Orang tua/wali pasien anak yang sedang menjalani perawatan.
- Bersedia menjadi responden penelitian.
- Mendampingi anak selama proses perawatan.
- Mampu memahami dan mengisi instrumen penelitian.

d. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1) **Kuesioner penerapan Family Centered Care (FCC)**

Digunakan untuk menilai pelaksanaan pelayanan keperawatan yang melibatkan keluarga, meliputi aspek komunikasi, keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan, pemberian informasi, dukungan emosional, serta penghargaan terhadap peran keluarga dalam perawatan anak.

2) **Kuesioner kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan**

Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, meliputi kualitas komunikasi, sikap perawat, kecepatan pelayanan, perhatian, dan kenyamanan selama anak menjalani perawatan.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1) Identifikasi responden sesuai kriteria penelitian.
2) Pemberian penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian.
3) Pembagian kuesioner kepada orang tua pasien anak.
4) Pengumpulan kembali kuesioner yang telah diisi responden.
5) Pemeriksaan kelengkapan data sebelum dilakukan analisis.

f. Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui dua tahap:

1) **Analisis Univariat**

Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi variabel penelitian, seperti tingkat penerapan Family Centered Care dan tingkat kepuasan orang tua pasien anak. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase.

2) **Analisis Bivariat**

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara penerapan **Family Centered Care** dengan kepuasan orang tua pasien anak. Analisis dilakukan menggunakan uji statistik yang sesuai dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0{,}05$.

Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan pelayanan keperawatan berbasis keluarga dalam meningkatkan kepuasan orang tua serta kualitas pelayanan keperawatan anak di rumah sakit.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Orang Tua Pasien Anak

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Ibu	29	72,5
Ayah	11	27,5
Usia <35 tahun	24	60
Usia ≥35 tahun	16	40
Total	40	100

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden adalah ibu sebanyak 29 orang (72,5%). Mayoritas responden berada pada kelompok usia kurang dari 35 tahun sebanyak 24 orang (60%).

Penerapan Family Centered Care

Tabel 2. Gambaran Penerapan FCC

Kategori FCC	Jumlah	Persentase (%)
Baik	31	77,5
Cukup	9	22,5
Kurang	0	0
Total	40	100

Sebagian besar orang tua menilai bahwa penerapan Family Centered Care oleh tenaga kesehatan berada dalam kategori baik.

Tingkat Kepuasan Orang Tua

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Orang Tua

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	33	82,5
Cukup puas	7	17,5
Tidak puas	0	0

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Total	40	100

Mayoritas orang tua merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan selama anak menjalani perawatan.

Pengaruh Family Centered Care terhadap Kepuasan Orang Tua

Tabel 4. Hubungan FCC dengan Kepuasan Orang Tua

FCC	Puas	Cukup Puas	Total
Baik	29	2	31
Cukup	4	5	9

Hasil analisis menunjukkan bahwa orang tua yang mendapatkan penerapan FCC yang baik lebih banyak menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dibandingkan kelompok dengan penerapan FCC cukup.

b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Family Centered Care memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua anak yang dirawat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan telah melibatkan keluarga dalam proses perawatan anak.

Family Centered Care memberikan kesempatan kepada keluarga untuk memperoleh informasi mengenai kondisi anak, memahami tindakan yang diberikan, serta ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan tersebut membuat orang tua merasa dihargai dan menjadi bagian penting dalam proses penyembuhan anak.

Kepuasan orang tua meningkat ketika tenaga kesehatan mampu membangun komunikasi yang baik, memberikan penjelasan secara jelas, serta menunjukkan sikap empati selama memberikan pelayanan. Dalam perawatan anak, hubungan kerja sama antara perawat dan keluarga sangat penting karena keluarga merupakan sumber dukungan utama bagi anak.

Penerapan FCC juga dapat mengurangi kecemasan orang tua selama anak dirawat. Informasi yang diberikan secara terbuka membantu keluarga memahami kondisi anak sehingga rasa takut dan ketidakpastian dapat berkurang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien dan keluarga.

Rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan penerapan Family Centered Care melalui pelatihan tenaga kesehatan, peningkatan komunikasi terapeutik, serta kebijakan pelayanan yang mendukung keterlibatan keluarga.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Penerapan Family Centered Care berpengaruh terhadap kepuasan orang tua anak yang dirawat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Semakin baik penerapan FCC yang diberikan oleh tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan.

b. Saran

1) Rumah sakit perlu meningkatkan implementasi Family Centered Care dalam pelayanan anak.
2) Perawat perlu meningkatkan komunikasi terapeutik dengan keluarga pasien.
3) Keluarga perlu dilibatkan secara aktif dalam proses perawatan anak.
4) Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.
5)

DAFTAR PUSTAKA

1. American Academy of Pediatrics. Family Centered Care and Pediatric Practice. *Pediatrics Journal*. 2021.
2. Coyne I. Children's participation in family centered care. *Journal of Child Health Nursing*. 2020.
3. Hockenberry MJ, Wilson D. *Wong's Nursing Care of Infants and Children*. St Louis: Elsevier; 2021.

4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Pelayanan Keperawatan Anak*. Jakarta: Kemenkes RI; 2022.
5. Kementerian Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI; 2024.
6. Kyle T, Carman S. *Essentials of Pediatric Nursing*. Philadelphia: Wolters Kluwer; 2020.
7. Mustarin, Y., Pannyiwi, R., Latif, S. A., Samila, S., & **Sallo, A. K. M.** (2025). Behavioral Relationship Life Clean And Healthy On Knowledge Of Hygiene Personal Students Of State Elementary School Of Gowa District, South Sulawesi. International Journal of Health Sciences, 3(1), 87–94. https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i1.596
8. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
9. Potter PA, Perry AG. *Fundamentals of Nursing*. St Louis: Elsevier; 2021.
10. Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Strategi Pencegahan Dan Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba Melalui Pendekatan Komunitas Di Kabupaten Sidenreng Rappang. JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(3), 191–200. https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.856
11. Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik Di Lingkungan Pelayanan Kesehatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 4(1), 231–243. https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921
12. Smith W. Family centered care and patient satisfaction. *Nursing Management Journal*. 2022.
13. Soetjiningsih. *Tumbuh Kembang Anak*. Jakarta: EGC; 2020.
14. Supartini Y. *Buku Ajar Konsep Dasar Keperawatan Anak*. Jakarta: EGC; 2019.
15. Syaharuddin, N., & **Wahyuni, A. S.** (2026). Hubungan Konsumsi Makanan Cepat Saji Dengan Kejadian Obesitas Pada Remaja Sekolah Menengah Atas. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 4(2), 634–641. https://doi.org/10.59585/bajik.v4i2.1003
16. **Utami, D. R.** (2026). Pengaruh Kebiasaan Sarapan Terhadap Konsentrasi Belajar Anak Sekolah Dasar. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 4(3), 1329–1336. Retrieved from https://jurnal.agdosi.com/index.php/Barongko/article/view/1226
17. World Health Organization. *Quality of Care for Children*. Geneva: WHO; 2022.
18. Ygge BM, Arnetz JE. Quality of care and parental satisfaction in pediatric nursing. *Journal Pediatric Nursing*. 2020.
19. Young J. Family involvement in pediatric healthcare. *International Nursing Review*. 2021.
20. Zhang X. Family centered care implementation in pediatric hospitals. *BMC Nursing*. 2022.
21. Zhu L. Parent satisfaction and nursing care quality. *Health Care Research Journal*. 2023.
22. Zupanec S. Family centered nursing approach in hospitalized children. *Journal of Pediatric Nursing*. 2021.