



Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Pasien Anak di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo

Abd Hafit Botutihe¹, Dewi Modjo², Rini Asnawati³, Lenny Ali⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Abdhafitbotutihe@gmail.com

Abstract

Nursing services are professional healthcare services provided by nurses to meet the health needs of individuals, families, groups, and communities comprehensively. The quality of nursing services plays an important role in determining patient and family satisfaction, particularly in pediatric care settings where parents are actively involved in the treatment process. This study aimed to describe the level of parental satisfaction with nursing services in the pediatric ward of RSIA Sitti Khadijah Gorontalo. This study employed a quantitative descriptive design. The population consisted of 288 parents of pediatric patients, while 75 respondents were selected using the Slovin formula. Data were collected using a questionnaire based on five dimensions of nursing service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed using univariate analysis and presented in frequency distributions. The results showed that the reliability dimension was categorized as good by 92.0% of respondents, responsiveness by 90.7%, assurance by 89.3%, empathy by 90.7%, and tangibles by 92.0%. Overall, parental satisfaction in the pediatric ward of RSIA Sitti Khadijah Gorontalo was predominantly categorized as satisfied, with 74.6% of respondents reporting satisfaction. These findings indicate that nursing services provided in the pediatric ward have met parental expectations. Continuous quality improvement is needed to maintain and enhance parental satisfaction with nursing care services.

Keywords: *parental satisfaction, nursing services, quality of care, pediatric ward, hospital*

Abstrak

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk layanan profesional yang diberikan oleh perawat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara komprehensif. Kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien dan keluarga, khususnya pada pelayanan kesehatan anak yang melibatkan orang tua dalam proses perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 288 orang tua pasien anak, dengan sampel sebanyak 75 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan keperawatan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Analisis data dilakukan secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berada pada kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%), dimensi *responsiveness* kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), dimensi *assurance* kategori baik sebanyak 67 responden (89,3%), dimensi *empathy* kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), dan dimensi *tangibles* kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%). Tingkat kepuasan orang tua di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo didominasi oleh kategori puas sebanyak 56 responden (74,6%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar orang tua pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *kepuasan orang tua, pelayanan keperawatan, mutu pelayanan, ruang perawatan anak, rumah sakit.*

© 2026 Jurnal Pustaka Keperawatan

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Salah satu komponen utama dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan.[1] Pelayanan keperawatan memiliki peran penting karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien dan keluarga selama proses perawatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.[2] Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya berfokus pada tindakan keperawatan, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, empati, responsivitas, serta kemampuan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dan keluarganya.[3]

Kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh pasien maupun keluarga. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada rendahnya kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.[4] Dalam era persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat, kepuasan pasien dan keluarga menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan dan mempertahankan loyalitas pengguna layanan kesehatan.[5]

Pada pelayanan kesehatan anak, orang tua memiliki peran yang sangat penting dalam proses perawatan karena anak belum mampu mengambil keputusan secara mandiri terkait kondisi kesehatannya.[6] Orang tua bertindak sebagai pendamping, pelindung, sekaligus pengambil keputusan dalam berbagai tindakan medis dan keperawatan yang diberikan kepada anak. Oleh karena itu, persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan keperawatan menjadi aspek yang penting untuk dievaluasi. Tingkat kepuasan orang tua dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat selama anak menjalani perawatan di rumah sakit.[7]

Perawatan anak di rumah sakit sering kali menimbulkan berbagai respons emosional baik pada anak maupun orang tua. Hospitalisasi dapat menyebabkan anak mengalami kecemasan, ketakutan, stres, dan ketidaknyamanan akibat lingkungan yang baru, prosedur medis, serta keterpisahan dari aktivitas

sehari-hari. Kondisi tersebut juga dapat menimbulkan kecemasan pada orang tua yang khawatir terhadap kondisi kesehatan anaknya.[8] Dalam situasi tersebut, perawat memiliki peran penting tidak hanya sebagai pemberi asuhan keperawatan, tetapi juga sebagai edukator, konselor, advokat, dan pemberi dukungan emosional bagi anak dan keluarga. Kemampuan perawat dalam menjalankan peran tersebut akan memengaruhi pengalaman perawatan yang dirasakan oleh orang tua serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.[9]

Kualitas pelayanan keperawatan umumnya diukur berdasarkan lima dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesediaan perawat dalam membantu pasien secara cepat dan tanggap. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman kepada pasien dan keluarga. Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pasien serta keluarga. Sementara itu, dimensi *tangibles* meliputi penampilan petugas, fasilitas, dan sarana pendukung pelayanan. Kelima dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan.[10]

Kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan memiliki dampak yang besar terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan. Orang tua yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan, lebih kooperatif dalam proses perawatan, serta lebih patuh terhadap anjuran yang diberikan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan keluhan, menurunkan citra rumah sakit, serta memengaruhi keberlangsungan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan orang tua perlu dilakukan secara berkala sebagai bentuk evaluasi mutu pelayanan keperawatan.[11]

RSIA Sitti Khadijah Gorontalo merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan khusus ibu dan anak di Provinsi Gorontalo. Sebagai rumah sakit yang berfokus pada pelayanan ibu dan anak, kualitas pelayanan keperawatan di ruang perawatan anak menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan

perhatian. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan orang tua penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan keperawatan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan keluarga pasien selama anak menjalani perawatan.

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan menjadi indikator yang penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di ruang perawatan anak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, memperbaiki aspek pelayanan yang masih kurang optimal, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh orang tua pasien

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua pasien anak yang dirawat di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo sebanyak 288 orang. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin.[12] Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan orang tua berdasarkan dimensi kualitas pelayanan keperawatan yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Data yang diperoleh dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi serta persentase. Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas responden dan memperoleh persetujuan responden sebelum pengumpulan data dilakukan.[13]

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=75)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	17–26 Tahun	25	33,3
	27–36 Tahun	26	34,7
	37–46 Tahun	7	9,3
	47–58 Tahun	17	22,7
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	30,7
	Perempuan	52	69,3
Pendidikan	Tidak Tamat SD	5	6,7

	SD	13	17,3
	SMP	20	26,7
	SMA	28	37,3
	Sarjana	9	12,0
Pekerjaan	IRT	21	28,0
	PNS	4	5,3
	Swasta	18	24,0
	Pedagang	14	18,7
	Petani	14	18,7
	Pelajar	4	5,3
Total		75	100

Berdasarkan Tabel 1 hasil penelitian diatas, karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak yaitu responden berusia 27-36 tahun sebanyak 26 orang (34,7%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu responden perempuan sebanyak 52 orang (69,3%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak yaitu responden berpendidikan SMA sebanyak 28 orang (37,3%). Karakteristik responden berdasarkan dengan pekerjaan yang tertinggi yaitu IRT sebanyak 21 orang (28,0%).

3.2 Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Orang Tua

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan (n = 75)

Dimensi	Kategori	n	%
Reliability	Baik	69	92,0
	Kurang baik	6	8,0
Responsiveness	Baik	68	90,7
	Kurang baik	7	9,3
Assurance	Baik	67	89,3
	Kurang baik	8	10,7
Empathy	Baik	68	90,7
	Kurang baik	7	9,3
Tangibles	Baik	69	92,0
	Kurang baik	6	8,0

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi *reliability* sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 6 responden (8,0%). Pada dimensi *responsiveness*, sebagian besar responden menilai dalam kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 7 responden (9,3%). Pada dimensi *assurance*, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 67 responden (89,3%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 8 responden (10,7%). Selanjutnya, pada dimensi *empathy*, sebagian besar responden menilai dalam kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 7 responden (9,3%). Pada dimensi *tangibles*, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 6 responden (8,0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Orang Tua (n = 75)

Kategori kepuasan	n	%
Puas	56	74,7
Kurang puas	19	25,3

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan

di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (74,7%), sedangkan responden yang berada pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (25,3%).

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang seluruhnya memperoleh penilaian baik dari sebagian besar responden. Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien anak telah mampu memenuhi sebagian besar harapan orang tua sebagai pendamping pasien selama anak menjalani perawatan di rumah sakit.

Dimensi *reliability* atau keandalan menunjukkan hasil baik sebanyak 69 responden (92,0%). Hasil ini menggambarkan bahwa perawat dinilai mampu memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Keandalan dalam pelayanan keperawatan sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan perawat dalam melaksanakan tindakan sesuai kebutuhan pasien, memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta menjaga kesinambungan asuhan selama pasien dirawat. Dalam pelayanan anak, orang tua sangat bergantung pada ketepatan dan konsistensi perawat karena anak belum sepenuhnya mampu menyampaikan keluhan atau kebutuhannya secara mandiri. Oleh karena itu, pelayanan yang andal dapat menumbuhkan rasa percaya orang tua terhadap perawat dan rumah sakit. Pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, sebagian besar responden menilai pelayanan berada pada kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa perawat dinilai mampu memberikan respons yang cukup cepat terhadap kebutuhan pasien maupun keluhan yang disampaikan oleh orang tua. Daya tanggap merupakan aspek penting dalam pelayanan keperawatan karena berkaitan dengan kesiapan perawat dalam membantu pasien, menjawab pertanyaan keluarga, serta menindaklanjuti keluhan secara cepat. Pada ruang perawatan anak, respons yang cepat sangat dibutuhkan karena perubahan kondisi anak dapat terjadi secara tiba-tiba. Ketika perawat mampu merespons dengan cepat, orang tua akan merasa lebih tenang, diperhatikan, dan yakin bahwa anaknya mendapatkan perawatan yang baik.

Dimensi *assurance* atau jaminan memperoleh penilaian baik sebanyak 67 responden (89,3%). Meskipun termasuk dalam kategori baik, dimensi ini memiliki persentase yang sedikit lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan rasa aman, menunjukkan sikap sopan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta mampu membangun kepercayaan dengan

pasien dan keluarga. Pada pelayanan anak, orang tua membutuhkan penjelasan yang jelas mengenai kondisi anak, tindakan yang dilakukan, serta perkembangan selama perawatan. Apabila informasi yang diberikan perawat kurang jelas atau kurang meyakinkan, orang tua dapat merasa cemas dan ragu terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, aspek komunikasi terapeutik, pemberian edukasi, dan sikap percaya diri perawat perlu terus ditingkatkan agar orang tua semakin merasa aman dan percaya.

Pada dimensi *empathy* atau empati, sebagian besar responden menilai pelayanan berada pada kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa perawat dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan sikap ramah kepada pasien anak maupun orang tua. Empati merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan karena pasien dan keluarga tidak hanya membutuhkan tindakan medis atau keperawatan, tetapi juga dukungan emosional. Orang tua yang mendampingi anak sakit sering mengalami kekhawatiran, kelelahan, dan kecemasan. Sikap perawat yang ramah, sabar, mendengarkan keluhan, serta memberikan perhatian secara personal dapat membantu mengurangi kecemasan orang tua dan menciptakan hubungan yang baik antara perawat, pasien, dan keluarga.

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik menunjukkan hasil baik sebanyak 69 responden (92,0%). Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar orang tua menilai aspek fasilitas, kebersihan ruangan, kerapian lingkungan, kelengkapan sarana, serta penampilan perawat sudah baik. Bukti fisik merupakan aspek pelayanan yang mudah dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien maupun keluarga. Lingkungan perawatan yang bersih, nyaman, dan tertata dapat memberikan kesan positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Dalam ruang perawatan anak, kondisi lingkungan yang nyaman menjadi hal penting karena dapat memengaruhi rasa aman anak serta kenyamanan orang tua selama mendampingi proses perawatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (74,7%), sedangkan responden yang kurang puas sebanyak 19 responden (25,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas orang tua merasa pelayanan keperawatan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan orang tua dapat terbentuk apabila pelayanan yang diterima dinilai baik, cepat, ramah, aman, dan didukung oleh fasilitas yang memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan keperawatan yang baik pada kelima dimensi tersebut berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan orang tua selama anak dirawat.

Kepuasan orang tua dalam pelayanan keperawatan anak menjadi indikator penting karena orang tua

berperan sebagai pengambil keputusan, pendamping utama, sekaligus pihak yang menilai langsung pelayanan yang diterima anak selama dirawat. Pada pasien anak, penilaian terhadap mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari tindakan yang diberikan kepada anak, tetapi juga dari cara perawat berkomunikasi dengan orang tua, memberikan informasi, menunjukkan perhatian, serta menciptakan rasa aman selama proses perawatan. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan anak tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik pasien, tetapi juga harus memperhatikan aspek psikologis dan emosional keluarga.

Meskipun sebagian besar responden merasa puas, masih terdapat 19 responden (25,3%) yang menyatakan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan tetap memerlukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Proporsi responden yang kurang puas dapat disebabkan oleh beberapa aspek, seperti keterlambatan respons terhadap keluhan, kurangnya informasi yang diberikan kepada orang tua, komunikasi yang belum optimal, atau fasilitas yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan keluarga pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan masukan dari orang tua sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada aspek jaminan dan daya tanggap yang memiliki persentase lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo telah dinilai baik oleh mayoritas responden dan berpengaruh terhadap tingginya kepuasan orang tua. Pelayanan yang andal, cepat tanggap, memberikan rasa aman, penuh empati, dan didukung fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan orang tua terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, mutu pelayanan keperawatan perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui peningkatan komunikasi terapeutik, kecepatan respons perawat, pemberian edukasi yang jelas kepada orang tua, serta pemeliharaan fasilitas ruang perawatan agar kepuasan keluarga pasien dapat semakin optimal.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada lima dimensi berada pada kategori baik. Dimensi *reliability* berada pada kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%), *responsiveness* kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), *assurance* kategori baik sebanyak 67 responden (89,3%), *empathy* kategori baik sebanyak 68 responden (90,7%), dan *tangibles* kategori baik sebanyak 69 responden (92,0%).

Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 56 responden (74,7%), sedangkan kategori kurang puas sebanyak 19 responden (25,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di Ruang Perawatan Anak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo secara umum telah dinilai baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar orang tua pasien.

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan yang telah baik, serta terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap, jaminan, komunikasi perawat, dan pemberian informasi kepada orang tua pasien agar kepuasan keluarga dapat semakin meningkat.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSIA Sitti Khadijah Gorontalo yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Ruang Perawatan Anak. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden, yaitu orang tua pasien anak, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Selain itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, institusi pendidikan, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan selama proses penyusunan penelitian ini hingga selesai.

Daftar Rujukan

- [1] Y. S. Gaboyan and A. I. Pivkina, "Nursing staff as a provider of safe and high-quality medical care," *Public Health*, vol. 2, no. 3, pp. 35–41, 2022.
- [2] D. Taswidi, "The Relationship between Nursing Service Quality and Patient Satisfaction: A Literature Review," *Int. J. Soc. Sci. Hum. Res.*, vol. 05, pp. 3817–3822, Aug. 2022.
- [3] A. AL-SABR *et al.*, "Evaluating Nursing Care Quality: Metrics, Models, and Practical Implications," *J. Posthumanism*, vol. 4, Dec. 2024.
- [4] F. Ruhyanudin, M. Zanah, S. Sunardi, and Z. Fikri, "Patient Satisfaction Level at the Outpatient in University of Muhammadiyah Malang Hospital," *J. Keperawatan*, vol. 13, pp. 25–31, Jan. 2022.
- [5] Eva Supriatin, Bhakti Permana, Asep Muhamad Ramadan, Diwa Agus Sudrajat, and Linlin Lindayani, "Analysis of Patient Satisfaction with Family Center Care Services Based on Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index," *J. Ilm. Keperawatan (Scientific J. Nursing)*, vol. 7, no. 3 SE-, pp. 1–7, Aug. 2021.
- [6] A. L. Katz and S. A. Webb, "Informed Consent in Decision-Making in Pediatric Practice.," *Pediatrics*, vol. 138, no. 2, Aug. 2016.
- [7] A. Kruszecka-Krówka, G. Cepuch, A. Gniadek, E. Smoleń, K. Piskorz-Ogórek, and A. Micek, "Selected predictors of parental satisfaction with child nursing care in paediatric wards in Poland—Cross-sectional study," *PLoS One*, vol. 16, no. 11, p. e0260504, Nov. 2021.
- [8] K. A. Silveira, K. M. P. de Paula, and S. R. F. Enumo, "Stress Related to Pediatric Hospitalization and Possible

- Interventions: An Analysis of the Brazilian Literature,” *Trends in Psychology*, vol. 27. Brazil, 2019.
- [9] A. Harris, “Continuing Emotional and Practical Support for the Whole Family BT - Neonatal Palliative Care for Nurses,” A. Mancini, J. Price, and T. Kerr-Elliott, Eds. Cham: Springer International Publishing, 2020, pp. 219–230.
- [10] D. F. Elsantriya, R. M. Sihombing, and E. O. Hutasoit, “The Family Satisfaction Towards to Nursing Services: Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan,” *J. Ilm. Ilmu Keperawatan Indones.*, vol. 12, no. 01, pp. 9–15, 2022.
- [11] A. Kruszecka-Krówka, E. Smoleń, G. Cepuch, K. Piskorz-Ogórek, M. Perek, and A. Gniadek, “Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards—A Preliminary Report,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 16, no. 10, p. 1774, 2019.
- [12] S. Sastroasmoro and S. Ismael, “Dasar-dasar metodologi penelitian klinis Edisi ke-4,” 2012.
- [13] M. L. McHugh, “The chi-square test of independence,” *Biochem. Medica*, vol. 23, no. 2, pp. 143–149, 2013.
-