

**KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RUANG PERINATOLOGI**

**Erna Julianti<sup>(1)</sup>, Fajar Tri Waluyanti<sup>(2)</sup>, Allenidekania<sup>(3)</sup>**

<sup>(1)</sup>Program Studi Keperawatan, Akademi Keperawatan Pangkalpinang, Pangkalpinang

Email: [erna.julianti08@gmail.com](mailto:erna.julianti08@gmail.com)

<sup>(2)</sup> Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

<sup>(3)</sup> Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

**Abstrak**

Kepuasan orang tua bayi prematur sangat penting sebagai salah satu langkah dasar dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayannya keperawatan bayi prematur di ruang perinatologi Rumah Sakit Jakarta. Teknik *consecutive sampling* dilakukan untuk memilih 59 orang tua bayi prematur. Analisis menggunakan distribusi mean dan standar deviasi. Hasil penelitian rata-rata kepuasan orang tua sebesar 280,07 dan domain kepuasan yang paling tinggi adalah pelayanan dan perawatan. Bagi pelayanan keperawatan dapat menjadi evaluasi terhadap kinerja perawat untuk meningkatkan kualitas perawatan bayi prematur serta kepuasan orang tua.

**Kata Kunci** : Pelaksanaan perawatan, Kepuasan orang tua, bayi prematur

**Abstract**

*The Parents' satisfaction of premature babies is very important as one of the basic steps in determining the quality of nursing service. This study aims to identify parental satisfaction in the perinatology. Consecutive sampling technique was conducted to select 59 parents of premature babies as research respondents. The data was analyzed with Pearson test. The results showed that the average of premature babies' care score was 161.93 and the average of parents' satisfaction score was 280.07. Nursing care should be evaluated to improve the performance of nurses and the quality of care of premature babies and parents' satisfaction.*

*Key Words: Nursing, Parents' satisfaction, premature infants*

## PENDAHULUAN

Angka kelahiran bayi prematur di dunia tahun 2010 sebanyak 11,1% setiap tahun (Blencowe et al., 2012) dan di Indonesia tahun 2010 sebesar 15,5% dari kelahiran hidup (WHO, 2014). Bayi prematur mengalami imaturitas sistem organ tubuh sehingga dapat menimbulkan risiko permasalahan kesehatan. Hal ini menyebabkan bayi prematur membutuhkan perawatan khusus bahkan intensif. Perawat mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesehatan fisik bayi prematur, memenuhi kebutuhan bayi prematur yang kompleks, memperhatikan tumbuh kembangnya, serta sensitif terhadap kondisi psikologis orang tua dengan cara memberikan perawatan yang komprehensif dan lengkap. Dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan.

Kepuasan orang tua merupakan perasaan puas dan senang orang tua karena terpenuhi kebutuhan bayi akan pelayanan keperawatan yang diberikan selama dirawat di ruang perawatan neonatus. Hasil penelitian Salehi, Nouri, Khademolhoseini, dan Ebadi (2015) menyatakan bahwa kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di NICU sebesar 63,6 dengan standar deviasi 14,5. Hasil penelitian lain yang juga dilakukan oleh Salehi, Nouri, Khademolhoseini, dan Ebadi (2014) didapatkan bahwa kepuasan orang tua bayi prematur akan pelayanan keperawatan di NICU sebelum diberikan intervensi pendidikan kesehatan rata-rata sebesar 55,62 dan setelah diberikan intervensi pendidikan kesehatan sebesar 79,2. Kepuasan orang tua di ruang perawatan neonatus sangat penting sebagai salah satu langkah dasar

dalam menentukan kualitas dan sistem pelayanan keperawatan.

Adapun penelitian terkait ketidakpuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan bayi prematur. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sawyer et al. (2013) menyatakan bahwa 18% merasa kecewa dan tidak puas terhadap perawat selama perawatan bayi prematur karena perawat mengabaikan dan tidak mendengarkan keluhan ibu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Berns, Boyle, Popper, dan Gooding (2007) menyatakan bahwa 10% orang tua yang memiliki bayi prematur dirawat merasa tidak puas terhadap perawatan, akses, perhatian dan informasi yang diterima dari perawat.

Kepuasan orang tua bayi prematur sangat penting sebagai salah satu langkah dasar dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang gambaran kepuasan orang tua di ruang perinatologi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Tujuan penelitian untuk melihat gambaran kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di ruang Perinatologi Rumah Sakit Jakarta. Jumlah sampel sebanyak 59 orang tua bayi prematur. Pengambilan sampel pada dua rumah sakit menggunakan *proporsional sampling*. Jumlah sampel di Rumah Sakit A berdasarkan perhitungan proporsi sebanyak 27 orang tua bayi prematur dan Rumah Sakit B sebanyak 32 orang tua bayi prematur. Pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Kriteria inklusi yaitu ibu atau ayah yang memiliki bayi prematur yang dirawat minimal 3 hari di

ruang perinatologi, dapat membaca dan menulis dan bersedia menjadi responden. Tempat penelitian di ruang Perinatologi dua Rumah Sakit Jakarta

Instrumen kepuasan orang tua adalah *EMPATHIC N* yang terdiri dari 57 item pernyataan yang terdiri lima domain yaitu domain informasi didapatkan validitas 0,672-0,963, domain pelayanan dan perawatan 0,753-0,963, domain partisipasi orang tua 0,691-0,969, domain organisasi 0,697-0,908, serta domain sikap profesional 0,640-0,969. Reliabilitasnya 0,991.

Instrument ini sudah dilakukan penerjemahan awal ke Indonesia dan penerjemahan kembalik ke bahasa inggris.

Analisis pada penelitian ini adalah analisis univariat untuk menilai kepuasan orang tua yang terdiri dari lima domain, dinyatakan dalam mean dan standar deviasi.

### HASIL PENELITIAN

Kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di ruang Perinatologi terdiri dari lima domain.

**Tabel 1. Distribusi Rata-Rata Kepuasan Orang Tua di Ruang Perinatologi (n=59)**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	95% CI
<b>Kepuasan orang tua</b>	280,07	38,31	270,08- 290,05
<b>1. Domain Informasi</b>	58.03	9.49	55.56-60.51
<b>2. Domain Pelayanan dan Perawatan</b>	81.15	10.62	78.38-83.92
<b>3. Domain Partisipasi Orang Tua</b>	40.33	5,89	38.80-41,87
<b>4. Domain Organisasi</b>	40.68	5,98	39,11-42.24
<b>5. Domain Sikap Profesional</b>	59.86	9,23	57,46-62.27

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan orang tua sebesar 280,07. Nilai kepuasan yang paling tinggi adalah domain pelayanan dan perawatan sebesar 81,15 dan nilai kepuasan yang paling rendah adalah domain partisipasi orang tua sebesar 40,33.

### PEMBAHASAN

Kepuasan orang tua terdiri dari lima domain yaitu informasi, pelayanan dan perawatan, partisipasi orang tua, organisasi, serta sikap profesional. Domain kepuasan yang paling tinggi dalam penelitian ini adalah pelayanan dan perawatan. Burns dan Klein (2005) juga menyatakan domain kepuasan orang tua yang paling penting dalam perawatan NICU yaitu perawatan bayi dan komunikasi dengan tenaga perawat

sebesar 85%. Latour et al. (2010) juga menyatakan domain kepuasan orang tua yang paling penting terkait perawatan yaitu informasi dan pelayanan perawatan.

Kepuasan orang tua akan pelayanan perawatan berupa memenuhi kebutuhan bayi, memberikan dukungan orang tua, pendekatan simpatik, kesempatan untuk berbicara dan mendengarkan, serta upaya untuk membuat orang tua merasa lebih baik (Coner & Nelson, 1999). Sefat et al. (2014) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara dukungan perawat dengan kepuasan orang tua di NICU. Pemberian dukungan emosional dan informasi dapat mengurangi stress orang tua, meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan orang tua dalam merawat bayinya serta peran orang tua

lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan orang tua merupakan langkah dasar dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Russell et al. (2014) juga menyatakan bahwa orang tua merasa puas dengan pelayanan perawatan di ruang perawatan neonatus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana tiga tema utama yang menentukan kepuasan orang tua terhadap perawatan di ruang perawatan neonatus yaitu: (1) keterlibatan orang tua dalam perawatan bayinya misalnya menjaga bayi, memberikan ASI, dan akses ke bayi mudah; (2) kompetensi tenaga misalnya komunikasi, pengalaman dan kepercayaan diri, serta informasi; (3) hubungan interpersonal dengan staf misalnya memberikan dukungan emosional, jaminan dan dorongan, serta ikut merasakan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa domain kepuasan orang tua paling rendah adalah partisipasi orang tua. Partisipasi orang tua merupakan keterlibatan orang tua dalam merawat bayi di ruang perawatan neonatus dengan memberikan ASI, perawatan metode kangguru, dan sentuhan kepada bayinya (Russell et al., 2014). Hal ini meningkatkan kedekatan dan kasih sayang ibu ke bayi. Bastani, Abadi, dan Haghani (2015) juga menyatakan bahwa perawatan yang berpusat pada keluarga dapat meningkatkan kepuasan orang tua dan menurunkan rawat ulang bayi prematur. selain itu, mengurangi kecemasan orang tua akan kondisi bayi serta meningkatkan kedekatan dan kasih sayang orang tua dengan bayi.

## KESIMPULAN

Kepuasan orang tua terhadap pelayanan keperawatan di ruang Perinatologi sebesar 280,07 dan domain kepuasan yang paling tinggi dari lima domain kepuasan adalah domain pelayanan dan perawatan sebesar 81,15.

## DAFTAR PUSTAKA

- Russell, G., Sawyer, A., Rabe, H., Abbott, J., Gyte, G., Duley, L., & Ayers, S. (2014). *Parents' views on care of their very premature babies in neonatal intensive care units: A qualitative study*. BMC Pediatrics, 14, 230. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/1471-2431-14-230>.
- Bastani, F., Abadi, T. A., & Haghani, H. (2015). *Effect of family-centered care on improving parental satisfaction and reducing readmission among premature infants: A randomized controlled trial*. Journal Of Clinical & Diagnostic Research, 9(1), 4-8. doi:10.7860/JCDR/2015/10356.5444
- Conner, J. M., & Nelson, E. C. (1999). *Neonatal intensive care: Satisfaction measured from a parent's perspective*. Pediatrics, 103(1), 336-349.
- Bruns, D., & Klein, S. (2005). *An evaluation of family-centered care in a Level III NICU. Infants & Young Children: An Interdisciplinary Journal of Early Childhood Intervention*, 18(3), 222-233 12p.

- Lotour, J.M., Duivenvoorden, H.J., Hazelzet, J. A., & vanGoudoever, J. B. (2012). *Development and validation of a neonatal intensive care parent satisfaction instrument*. *Pediatric Critical Care Medical*, 13 (5).  
doi:10.1097/pcc.0b0138238b80a.
- Russell, G., Sawyer, A., Rabe, H., Abbott, J., Gyte, G., Duley, L., & Ayers, S. (2014). *Parents' views on care of their very premature babies in neonatal intensive care units: A qualitative study*. *BMC Pediatrics*, 14, 230.  
doi:http://dx.doi.org/10.1186/1471-2431-14-230.
- Salehi, Z., Nouri, J. M., Khademolhoseyni, M., & Ebadi, A. (2014). *Studying the effect of education and implementation of Evidence-Based Nursing Guidelines on parents' satisfaction in NICU*. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 4(8), 176-82.
- Sawyer, A., Rabe, H., Abbott, J., Gyte, G., Duley, L., & Ayers, S. (2013). *Parents' experiences and satisfaction with care during the birth of their very preterm baby: A qualitative study*. *BJOG: An International Journal of Obstetrics & Gynaecology*, 120(5), 637-643. DOI: 10.1111/1471-0528.12104
- Blencowe, H., Cousens, S., Chou, D., Oestergaard, M., Say, L., Moller, A.B., ..., Lawn, J. (2013). *Born Too Soon: The global epidemiology of 15 million preterm births*. *Reproductive Health*, 10(Suppl 1):S2.  
doi:10.1186/17424755-10-S1-S2.
- Blencowe, H., Cousens, S., Oestergaard, M., Chou, D., Moller, A., Narwal, R., & ... Lawn, J. (2012). *National, regional, and worldwide estimates of preterm birth rates in the year 2010 with time trends since 1990 for selected countries: a systematic analysis and implications*. *Lancet*, 379 North American Edition, 2162-2172 11p.
- WHO. (2014). *Preterm birth*. Geneva: WHO