

ABSTRAK

Rizka Ramadhani

PENERAPAN INFORMASI PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR KELUARGA PASIEN DI RUANG TUNGGU *INTENSIVE CARE UNIT* (ICU) TERHADAP KEPUASAN LAYANAN RSUD IBNU SINA GRESIK

xiv + 133 Halaman + 15 Tabel + 25 Lampiran

Keluarga pasien di ruang tunggu ICU sering mengalami tekanan psikologis berupa kecemasan dan ketidakpastian akibat kondisi pasien yang kritis. Situasi ini memunculkan kebutuhan dasar berupa informasi, dukungan, kedekatan kenyamanan, dan jaminan. Jika kebutuhan tersebut belum terpenuhi secara optimal, tingkat kepuasan keluarga dapat menurun. Pemberian informasi terstruktur diharapkan membantu keluarga memahami kondisi dan meningkatkan kepuasan. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan skor kepuasan layanan sebelum dan setelah pemberian informasi terkait pemenuhan kebutuhan dasar keluarga pasien.

Desain pre-eksperimental dengan model *one group pretest-posttest* diterapkan dalam studi ini dengan 30 anggota keluarga pasien ICU yang ditentukan secara *purposive sampling*. Penelitian ini menetapkan penerapan informasi pemenuhan kebutuhan dasar keluarga pasien sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan layanan sebagai variabel terikat. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuisioner kepuasan layanan berbasis lima dimensi SERVQUAL, sedangkan pengujian hipotesis dianalisis dengan Wilcoxon Signed Rank Test pada $\alpha = 0.05$.

Terdapat peningkatan skor kepuasan setelah intervensi dengan kenaikan rerata 2.17 poin dan peningkatan nilai minimum sebesar 13 poin. Uji *Wilcoxon* menghasilkan $p = 0.001$, menunjukkan bahwa skor kepuasan pra dan pasca pemberian informasi berbeda secara signifikan. Penerapan informasi terstruktur berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan keluarga. Kejelasan informasi berkontribusi terhadap perasaan lebih tenang yang dirasakan oleh keluarga, memahami kondisi pasien, dan membentuk persepsi lebih positif terhadap pelayanan. Temuan ini mendukung integrasi pemberian informasi dalam praktik keperawatan berfokus pada keluarga. Rumah sakit disarankan untuk menerapkan pemberian informasi rutin, mengembangkan media informasi, serta memperkuat komunikasi untuk menjaga kepuasan keluarga.

Kata Kunci: Kebutuhan Dasar, Kepuasan Layanan, Keluarga Pasien ICU, Dimensi Kualitas Layanan.

Daftar Bacaan: 8 buku (2021 – 2023), 54 Jurnal

ABSTRACT

Rizka Ramadhani

THE APPLICATION OF INFORMATION ON THE FULFILLMENT OF BASIC NEEDS OF PATIENTS' FAMILIES IN THE WAITING ROOM OF THE INTENSIVE CARE UNIT (ICU) ON SERVICE SATISFACTION AT RSUD IBNU SINA GRESIK

xiv + 133 Pages + 15 Tables + 25 Appendices

The critical condition of ICU patients often leads to feeling of anxiety and uncertainty among family members. This situation generates basic needs such as information, support, proximity, comfort, and assurance. When these needs are not optimally met, family satisfaction may decrease. Structured information delivery is expected to help families understand the situation and increase their satisfaction. This study seeks to analyze difference in service satisfaction scores between pre- and post-information provision related to fulfilling the basic needs of patient's families.

A pre-experimental research design using a one group pre-posttest was applied in this study, involving 30 family members of ICU patients selected through purposive sampling. This study identified the application of information on fulfilling patient's family basic needs was defined as the independent variable, with service satisfaction served as the dependent variable. An adapted services satisfaction questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions was used as the research instrument. The Wilcoxon Signed Rank Test was employed to analyze the data, with the significance threshold established at $\alpha = 0.05$.

Satisfaction scores increased after the intervention, with mean improvement of 2.17 points and a 13 point increase in the minimum score. The Wilcoxon test showed a p-value of 0.001, indicating a statistically significant difference between pre- and post-information satisfaction scores. Structured information delivery is an effective strategy to enhance family satisfaction during the ICU waiting period. Clearer information helps families feel calmer, understand the patient's condition, and develop more positive perception of hospital services. These findings suggest the integration of information provision within family centered nursing care. Hospitals are encouraged to apply routine information delivery, develop educational media, and strengthen communication to maintain family satisfaction.

Keyword: Basic Needs, Service Satisfaction, ICU Patient Families, Service Quality Dimensions.

References: 8 Books (2021 – 2023), 54 Journals