



**HUBUNGAN KEBUTUHAN INFORMASI DAN KONFLIK
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG ICU**

SKRIPSI

MAHARE GIRISA SAKTI

2210711070

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN KEBUTUHAN INFORMASI DAN KONFLIK
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG ICU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**

MAHARE GIRISA SAKTI

2210711070

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mahare Girisa Sakti

NIM : 2210711070

Tanggal : 22 Oktober 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku .

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Mahare Girisa Sakti

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) yaitu ChatGPT untuk keperluan mencari jurnal, membantu parafrase, dan penyusunan kerangka tiap BAB.

Nama : Mahare Girisa Sakti

NIM : 2210711070

Tanggal : 13 Juli 2026

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan



Mahare Girisa Sakti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahare Girisa Sakti

NIM : 2110711070

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Kebutuhan Informasi dan Konflik Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Icu”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Juli 2026

Penulis



Mahare Girisa Sakti

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Mahare Girisa Sakti
NIM : 2210711070
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Kebutuhan Informasi dan Konflik Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2026

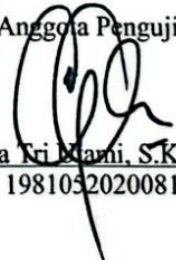
Ketua Penguji


Ns. Rycco Darmareja, S.Kep, M.Kep.
NIP. 199210042022031005

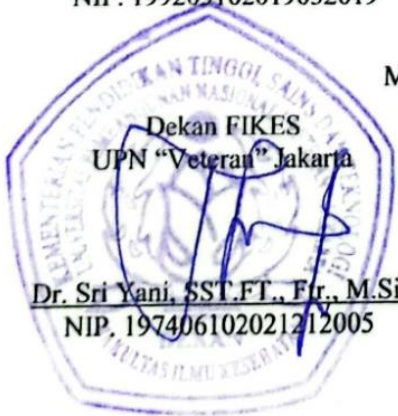
Anggota Penguji 1


Ns. Diah Fika Anggraeni, S.Kep., M.Kep.
NIP. 199203102019032019

Anggota Penguji 2


Ns. Gamya Tri Utami, S.Kep., M.Kep.
NIP. 198105202008122003

Mengetahui,


Dekan FIKES
UPN "Veteran" Jakarta


Dr. Sri Yani, SST.FT., Ftr., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi
Keperawatan Program Sarjana


Ns. Gamya Tri Utami, S.Kep., M.Kep.
NIP. 198105202008122003

HUBUNGAN KEBUTUHAN INFORMASI DAN KONFLIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG ICU

Mahare Girisa Sakti

Abstrak

Perawatan pasien di Intensive Care Unit (ICU) melibatkan keluarga sebagai bagian penting dalam proses pengambilan keputusan. Selama pasien menjalani perawatan kritis, keluarga memiliki kebutuhan informasi yang tinggi dan berpotensi mengalami konflik dalam pengambilan keputusan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kebutuhan informasi dan konflik pengambilan keputusan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang ICU. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan metode deskriptif analitik korelasional. Penelitian dilakukan di ruang ICU RSUD Tarakan Jakarta dengan teknik *purposive sampling* terhadap 40 keluarga pasien. Instrumen penelitian meliputi kuesioner kebutuhan informasi, *Decision Conflict Scale* (DCS), dan *Family Satisfaction–Decision Making* (FS-DM). Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman's Rank* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 77,5% responden memiliki kebutuhan informasi yang baik, 72,5% mengalami konflik pengambilan keputusan pada tingkat minimal, dan 72,5% memiliki tingkat kepuasan keluarga yang tinggi. Terdapat hubungan yang signifikan antara kebutuhan informasi dengan tingkat kepuasan keluarga ($p = 0,000$; $r = 0,660$) serta antara konflik pengambilan keputusan dengan tingkat kepuasan keluarga ($p = 0,000$; $r = -0,640$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebutuhan informasi dan konflik pengambilan keputusan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang ICU. Peningkatan komunikasi, pemberian informasi yang jelas, dan pendampingan keluarga selama proses pengambilan keputusan perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan keluarga.

Kata Kunci: ICU, Kebutuhan Informasi, Kepuasan Keluarga, Konflik Pengambilan Keputusan.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION NEEDS AND
DECISION-MAKING CONFLICT AND FAMILY SATISFACTION AMONG
FAMILY MEMBERS OF PATIENTS IN THE INTENSIVE CARE UNIT
(ICU)**

Mahare Girisa Sakti

Abstract

Family involvement is an essential component of decision-making for patients admitted to the Intensive Care Unit (ICU). During critical care, family members often experience high information needs and decision-making conflict, which may influence their satisfaction with the healthcare services provided. This study aimed to analyze the relationship between information needs and decision-making conflict with family satisfaction among patients' family members in the ICU. This study employed a quantitative descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The research was conducted in the Intensive Care Unit of RSUD Tarakan Jakarta using a purposive sampling technique involving 40 family members of ICU patients. The research instruments consisted of the Information Needs Questionnaire, the Decision Conflict Scale (DCS), and the Family Satisfaction–Decision Making (FS-DM) questionnaire. Data were analyzed using Spearman's rank correlation test with a significance level of $p < 0.05$. The results showed that 77.5% of respondents had good information needs fulfillment, 72.5% experienced minimal decision-making conflict, and 72.5% reported a high level of family satisfaction. There was a significant relationship between information needs and family satisfaction ($p = 0.000$; $r = 0.660$), as well as between decision-making conflict and family satisfaction ($p = 0.000$; $r = 0.640$). This study concludes that information needs and decision-making conflict are significantly associated with family satisfaction among ICU patients' family members. Therefore, healthcare professionals should optimize communication, provide clear information, and support family members throughout the decision-making process to improve family satisfaction.

Keywords: *Decision-Making Conflict, Family Satisfaction, Information Needs, Intensive Care Unit.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Hubungan Kebutuhan Informasi dan Konflik Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU”. Terima kasih penulis ucapkan kepada ibu Ns. Gamyra Tri Utami, S.Kep, M.Kep. sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada ibu Sumarni, yang telah membesarkan dan membimbing serta mengajarkan nilai nilai kasih sayang serta membesarkan saya seorang anak yang selalu menggunakan perasaan disetiap waktunya. Serta terimakasih untuk selalu menjadi sosok ibu yang kuat sabar dan penuh kasih sayang sehingga penulis bisa tumbuh besar dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan dukungan darinya.

Kemudian ucapan terima kasih kepada bapak Wiyono selaku ayah, Bagus Widodo sebagai kakak pertama dan Bayu Prabowo sebagai kakak kedua. Terima kasih kepada mereka yang selalu memberikan dukungan baik secara lisan maupun materi yang terus ada dalam semangat penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga kepada sahabat sekaligus saudara seperjuangan penulis yaitu Rosa Maulidia, Jiddan Azizan Hakim, Ilham Fani Prasetyo, dan Rizal Adrian Firdaus yang telah membantu dalam banyak hal yang sampai detik ini terus dan tidak akan pernah putus ingatan akan kebaikan yang diberikan kepada penulis. Dan terima kasih kepada sahabat yang sudah penulis anggap seperti saudara penulis sendiri yang tidak dapat penulis jabarkan nama namanya.

Jakarta 22 Oktober 2025

Penulis



Mahare Girisa Sakt

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SKEMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan	9
I.4 Manfaat	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1 Kajian Teori	12
II.2 Kerangka Teori	74
II.3 Penelitian Terdahulu	75
 BAB III METODE PENELITIAN	83
III.1 Kerangka Konseptual	83
III.2 Hipotesis Penelitian	84
III.3 Definisi Operasional	85
III.4 Desain Penelitian	88
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian	88
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	92
III.7 Metode Pengumpulan Data	93
III.8 Instrumen Penelitian	95
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	97
III.10 Analisis Data	103
III.11 Etika Penelitian	106
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	108
IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	108
IV.2. Analisis Data dan Hasil Penelitian	108
IV.3. Pembahasan	112
IV.4. Keterbatasan Penelitian	137
 BAB V PENUTUP	139
V.1. Kesimpulan	139
V.2. Saran	139

DAFTAR PUSTAKA	142
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Dimensi Instrumen CCFNI	29
Tabel 2	Dimensi Instrumen K3PI	31
Tabel 3	Dimensi Instrumen Unmeet Information Needs	33
Tabel 4	Dimensi Instrumen FAME.....	35
Tabel 5	Dimensi Instrumen DCS	52
Tabel 6	Dimensi Instrumen FS-ICU	62
Tabel 7	Dimensi Instrumen EMPATHIC-F	66
Tabel 8	Dimensi Instrumen CCOFS	68
Tabel 9	Penelitian Terdahulu	75
Tabel 10	Definisi Operasional	85
Tabel 11	Analisis Univariat	105
Tabel 12	Analisis Bivariat.....	106
Tabel 13	Hasil Uji Normalitas Kepuasan Keluarga (n=40).....	109
Tabel 14	Gambaran Karakteristik Responden Keluarga Pasien di ICU	109
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Kebutuhan Informasi dan Konflik Pengambilan Keputusan Keluarga Pasien ICU (n=40).....	110
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien ICU (n=40)	111
Tabel 17	Analisis Bivariat Hubungan Kebutuhan Informasi dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ICU (n=40)	111
Tabel 18	Analisis Hubungan Konflik Pengambilan Keputusan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ICU (n=40).....	112

DAFTAR SKEMA

Skema 1 Kerangka Teori.....	74
Skema 2 Kerangka Konseptual	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Inform Consent Penelitian
Lampiran 2	Jadwal Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Kebutuhan Informasi
Lampiran 4	Kuesioner Decision Conflict Scale Versi Asli
Lampiran 5	Kuesioner Decision Conflict Scale Versi Terjemah
Lampiran 6	Kuesioner FS-DM
Lampiran 7	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Hasil Uji Valid Konten
Lampiran 9	Permohonan Izin Penggunaan Instrumen
Lampiran 10	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 11	Surat Rekomendasi Penelitian PPID
Lampiran 12	Surat Persetujuan Etik
Lampiran 13	Output Uji VR SPSS
Lampiran 14	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 15	Output Analisis Univariat Penelitian SPSS
Lampiran 16	Output Analisis Bivariat SPSS
Lampiran 17	Daftar Pertanyaan Instrumen
Lampiran 18	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 19	Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 20	Hasil Uji Turnitin