

PENGARUH PERSEPSI KELUARGA PASIEN TENTANG KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP TINGKAT KECEMASAN KELUARGA PADA PASIEN YANG DI RAWAT DI RUANG *INTENSIVE CARE UNIT*

¹Aminulah, ¹Akhmad Rizani, ¹Mahdalena, ²Parellangi

¹Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, ²Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Corresponding Email : aminulah06@gmail.com

Abstrak

Perawatan pasien di ruang Intensive Care Unit (ICU) sering menimbulkan kecemasan tinggi pada keluarga akibat kondisi pasien yang kritis dan terbatasnya interaksi langsung. Komunikasi terapeutik yang efektif dari perawat dapat membantu mengurangi kecemasan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel sebanyak 33 responden diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dari total populasi 123 orang, dengan perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin (presisi 15%). Hasil menunjukkan bahwa persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik berada pada kategori cukup (51,5%) dan tingkat kecemasan keluarga juga berada pada kategori sedang (51,5%).

Hasil uji regresi logistik biner sederhana menunjukkan ada pengaruh signifikan antara persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang ICU. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa semakin positif persepsi keluarga terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, maka tingkat kecemasan keluarga cenderung lebih rendah. Artinya, komunikasi yang empatik, jelas, dan suportif dari perawat dapat berperan penting dalam menurunkan kecemasan keluarga yang sedang menghadapi kondisi pasien kritis.

Kata Kunci : Kecemasan ; Komunikasi Terapeutik ; Persepsi

Abstract

Patient care in the Intensive Care Unit (ICU) often causes high anxiety in families due to the critical condition of the patient and limited direct interaction. Effective therapeutic communication from nurses can help reduce this anxiety.

This study aims to determine the effect of family perceptions about nurses' therapeutic communication on the level of anxiety of patient families in the ICU of Sultan Suriansyah Hospital, Banjarmasin. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. A sample of 33 respondents was obtained through purposive sampling technique from a total population of 123 people, with the calculation of the number of samples based on the Slovin formula (15% precision). The results show that family perceptions of therapeutic communication are in the sufficient category (51.5%) and the level of family anxiety is also in the moderate category (51.5%).

The results of the simple binary logistic regression test showed that there was a significant effect between family perceptions of nurses' therapeutic communication on the level of anxiety of patient families in the ICU. This is because the significance value is $0.000 < 0.05$, which indicates that the more positive the family's perception of therapeutic communication carried out by nurses, the lower the level of family anxiety tends to be. This means that empathetic, clear, and supportive communication from nurses can play an important role in reducing the anxiety of families who are facing critical patient conditions.

Keywords : *Anxiety ; Perception, Therapeutic Communication*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi semua lapisan masyarakat. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, hingga gawat darurat (Permenkes RI No. 3 Tahun 2020). Salah satu unit penting dalam rumah sakit adalah Intensive Care Unit (ICU), yang menangani pasien dengan kondisi kritis, trauma berat, atau kegagalan organ yang mengancam jiwa (Musliha, 2019).

Pasien ICU membutuhkan pemantauan intensif dengan dukungan alat medis canggih. Situasi ini tidak hanya berdampak pada pasien, tetapi juga menimbulkan tekanan psikologis bagi keluarga. Kecemasan keluarga dipicu oleh ketidakpastian kondisi pasien, keterbatasan informasi, serta lingkungan ICU yang menegangkan (Syukur, 2023). Kecemasan ditandai oleh gejala fisik dan emosional yang muncul sebagai respons terhadap ancaman terhadap eksistensi atau harga diri individu (Suliswati, 2020).

Beberapa faktor memengaruhi tingkat kecemasan keluarga pasien di ICU, seperti usia, pendidikan, dan komunikasi terapeutik dari perawat (Anadiyanah, 2021). Perawat memegang peran strategis dalam menyampaikan informasi serta membangun hubungan empatik melalui komunikasi terapeutik. Kurangnya komunikasi efektif dapat meningkatkan kecemasan dan persepsi negatif terhadap layanan (Agustin, 2021).

Penelitian sebelumnya menunjukkan tingginya prevalensi kecemasan keluarga pasien ICU, baik di dalam maupun luar negeri. Di Indonesia, 72,5% keluarga mengalami kecemasan sedang dan 12,5% kecemasan berat (Anadiyanah, 2021). Kecemasan ini dapat diperparah oleh hambatan komunikasi seperti perbedaan pemahaman, budaya, atau bahasa (Suliswati, 2020).

Hasil wawancara terhadap keluarga pasien menunjukkan bahwa mayoritas merasa cemas karena takut kehilangan, khawatir soal biaya, dan kurang memahami situasi di ICU. Karena itu, kemampuan perawat dalam menyampaikan komunikasi terapeutik secara efektif menjadi penting untuk menurunkan tingkat kecemasan keluarga.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi deskriptif analitik dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Sampel terdiri dari 33 orang keluarga pasien ICU, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total populasi sebanyak 123 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik perawat, sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kecemasan keluarga. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert untuk mengukur persepsi, dan *Zung Self-Rating Anxiety Scale* (ZSAS) untuk mengukur tingkat kecemasan keluarga. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linier sederhana. Sebelum pelaksanaan pengambilan sampel, penelitian ini telah melalui uji etik oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan RSD Idaman Banjarbaru dan dinyatakan layak etik berdasarkan surat keputusan nomor: 072/KEPKS-RSDI/III/2025.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

No	Variabel Penelitian	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Persepsi Keluarga		
	a. Baik	16	48,5
	b. Cukup	17	51,5
2	Kecemasan Keluarga		
	a. Ringan	16	48,5
	b. Sedang	17	51,5
Uji Regresi <i>Nagelkerke R Square</i>		0,635	
Uji F		0,000	
Uji t		0,000	
<i>odds ratio</i>		52,5	

Penelitian ini melibatkan 33 responden dari keluarga pasien yang dirawat di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 48,5% responden memiliki persepsi baik terhadap komunikasi terapeutik perawat, sedangkan 51,5% lainnya

menilai komunikasi tersebut dalam kategori cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga belum sepenuhnya merasakan kualitas komunikasi yang optimal, terutama dalam aspek empati dan dukungan emosional.

Temuan ini diperkuat oleh studi sebelumnya, seperti penelitian Mulyono (2024), yang menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dinilai cukup baik, kecemasan keluarga tetap tinggi akibat komunikasi yang belum menyeluruh dan cenderung satu arah. Hal serupa juga diungkapkan oleh Rejeki dan Anggraeni (2020), yang menekankan bahwa kejelasan informasi dan empati perawat merupakan komponen kunci dalam menurunkan kecemasan keluarga. Kurangnya aspek ini membuat komunikasi terapeutik cenderung dinilai cukup atau bahkan kurang.

Secara umum, komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam pelayanan keperawatan di ruang ICU, mengingat kondisi psikologis keluarga yang cenderung rentan. Oleh karena itu, perawat perlu meningkatkan keterampilan komunikasi, terutama dalam hal mendengarkan secara aktif, menyampaikan informasi secara jelas, dan menunjukkan empati. Pelatihan berkelanjutan serta manajemen beban kerja menjadi langkah penting untuk memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan keluarga pasien.

Dari 33 responden, diketahui bahwa 48,5% mengalami kecemasan ringan dan 51,5% mengalami kecemasan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga mengalami tekanan emosional saat anggota keluarga mereka dirawat di ICU. Kecemasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti persepsi negatif terhadap lingkungan ICU, keterbatasan akses untuk mendampingi pasien, serta kurangnya informasi medis yang jelas dan mudah dipahami.

Hasil ini selaras dengan penelitian Pasongli (2021) dan Listariani (2018), yang juga menemukan bahwa sebagian besar keluarga pasien mengalami kecemasan dengan kategori ringan hingga sedang. Faktor-faktor yang turut memengaruhi tingkat kecemasan antara lain usia dewasa, jenis kelamin perempuan, dan tingkat pendidikan menengah. Individu dewasa tetap rentan terhadap stres, perempuan cenderung lebih emosional, dan tingkat pendidikan menengah sering kali kurang mendukung pemahaman terhadap kondisi medis secara menyeluruh.

Minimnya komunikasi terapeutik antara perawat dan keluarga pasien menjadi salah satu penyebab utama kecemasan. Kurangnya penjelasan yang memadai serta minimnya empati dari tenaga keperawatan menyebabkan keluarga merasa tidak aman dan bingung menghadapi kondisi kritis pasien. Oleh karena itu, perawat perlu berperan aktif sebagai komunikator yang mampu menyampaikan informasi dengan jelas, lugas, dan penuh empati untuk membantu menenangkan keluarga dan mendukung perawatan pasien secara holistik.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, diperoleh nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,635. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 63,5% variasi tingkat kecemasan keluarga dapat dijelaskan oleh persepsi keluarga terhadap komunikasi terapeutik perawat. Nilai ini tergolong kuat dalam penelitian sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi keluarga memiliki pengaruh signifikan terhadap kecemasan yang mereka alami saat anggota keluarga dirawat di ICU. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi keluarga terhadap komunikasi terapeutik perawat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Selanjutnya, hasil uji t juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang memperkuat adanya pengaruh signifikan antara persepsi keluarga dan tingkat kecemasan. Semakin positif persepsi keluarga terhadap komunikasi perawat, maka tingkat kecemasan yang dirasakan cenderung lebih rendah. Sebaliknya, persepsi yang kurang baik dapat meningkatkan kecemasan, terutama dalam situasi kritis seperti perawatan intensif.

Hasil analisis regresi logistik biner menunjukkan bahwa nilai *odds ratio* ($\text{Exp}(B)$) untuk variabel persepsi keluarga terhadap komunikasi terapeutik perawat adalah sebesar 52,500. Ini berarti bahwa keluarga yang memiliki persepsi positif terhadap komunikasi perawat memiliki peluang 52,5 kali lebih besar untuk mengalami tingkat kecemasan yang lebih rendah dibandingkan dengan keluarga yang memiliki persepsi negatif.

Nilai *odds ratio* yang tinggi tersebut menunjukkan bahwa persepsi keluarga merupakan faktor dominan yang memengaruhi tingkat kecemasan selama masa perawatan di ICU. Temuan ini memperkuat pentingnya peran komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat—melalui empati, kejelasan informasi, dan dukungan emosional—dalam menciptakan rasa aman dan meningkatkan pemahaman keluarga terhadap kondisi pasien.

Salah satu intervensi penting untuk menurunkan kecemasan keluarga pasien ICU adalah melalui komunikasi terapeutik yang efektif dari perawat. Komunikasi ini tidak hanya membangun hubungan empatik, tetapi juga memberikan rasa aman, memperkuat kepercayaan, serta mendukung kenyamanan emosional keluarga. Karakteristik khusus ruang ICU, seperti kondisi pasien yang kritis dan penggunaan teknologi tinggi, kerap memicu kecemasan. Ditambah dengan pembatasan kunjungan dan minimnya informasi medis, keluarga sering kali berada dalam tekanan psikologis yang tinggi.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi terapeutik berperan besar dalam mengelola stres keluarga. Dukungan informasi yang jelas dan kedekatan emosional dari perawat membantu keluarga menghadapi krisis dengan lebih tenang dan rasional. Hal ini sejalan dengan temuan Haugdahl et al. (2018), yang menunjukkan bahwa keterlibatan aktif keluarga memperkuat resiliensi, serta Agustin (2021), yang menemukan hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dan kecemasan keluarga ($p < 0,05$).

Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik yang efektif terbukti mampu menurunkan tingkat kecemasan secara signifikan. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi terapeutik perlu menjadi bagian integral dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan, khususnya di ruang perawatan intensif.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Keluarga Pasien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga pada Pasien yang Dirawat di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin”, dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar keluarga pasien (51,5%) memiliki persepsi dalam kategori cukup terhadap komunikasi terapeutik perawat, dan tingkat kecemasan keluarga juga sebagian besar berada pada kategori sedang (51,5%). Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa persepsi keluarga memiliki pengaruh sebesar 63,5% terhadap tingkat kecemasan (Nagelkerke R Square = 0,635), sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu, hasil uji F dan uji t menunjukkan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,000 dan 0,003 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi keluarga tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien yang dirawat di ruang ICU RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W.R. *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Koma Di Ruang Intensif*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada, 9(1), pp. 27–36. Available at : <https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i1.212>. 2020
- Anadiyanah, A. *Gambaran Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruangan ICU RRSUD Dr. H Ibnu Sutowo Baturaja* (Doctoral dissertation, STIK Bina Husada Palembang). 2021
- Anggraeni, W. *Komunikasi Terapeutik dalam Pelayanan Kesehatan Secara Umum*. E-Book Publisher AGDOSI. 2020
- Dhani Mulyono. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Yang Dirawat Di Ruang Intensive Care Unit (ICU) Uobk RSUD Jampangkulon Provinsi Jawa Barat*. Akses melalui <https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/lentera/issue/view/195> . 2024
- Haugdahl, H.S. et al. *From breaking point to breakthrough during the ICU stay: A qualitative study of family members' experiences of long-term intensive care patients' pathways towards survival*, *Journal of Clinical Nursing*, 27(19–20), pp. 3630–3640. Available at: <https://doi.org/10.1111/jocn.14523>. 2018

- Listariani, I. W. *Gambaran tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Skripsi, Universitas Hasanuddin. 2018
- Musliha. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika Manurung. 2019
- Pasongli, G. S., & Malinti, E. *Gambaran tingkat kecemasan keluarga tenaga kesehatan akibat pandemi COVID-19. Coping: Community of Publishing in Nursing*, 9(2), 127–134. <https://doi.org/10.24843/coping.2021.v09.i02.p01>. 2021
- Samarang, S., Syukur, S.B. and Syamsuddin, F. *Hubungan Average Length Of Stay (AVLOS) Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruangan Intensive Care Unit (ICU) RSUD Otanaha*, Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi (JIG), 1(2). <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i2.975>. 2023
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2022
- Suliswati. *Konsep Dasar Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta: EGC. 2020